

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela Profesional de Administración Negocios Internacionales**  
**Carrera Profesional de Administración de Negocios Internacionales**



*“La exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los  
centros de Salud de la ciudad de Tacna, 2023”*

**Tesis**

**Presentada por:**

**Erika Geraldine Grados Amézquita**

**Asesor:**

**Dra. Marizol Arambulo Ayala**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciado en Administración de Negocios Internacionales**

**TACNA-PERÚ**

**2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Erika Geraldine Grados Amézquita**, en calidad de: *Egresado de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI # 77346455*  
Soy autor de la tesis titulada: **“La exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los centros de Salud de la ciudad de Tacna, 2023”**, teniendo como asesor al **Dra. Marizol Arambulo Ayala**

*DECLARO BAJO JURAMENTO:*

- *Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.*
- *Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.*
- *Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.*
- *Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.*

*Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que*

*encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.*

*De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.*

Tacna, 07 de agosto del 2024



Bach. Erika Geraldine Grados Amézquita

DNI: 77346455

## DEDICATORIA

*Dedico esta investigación a mis padres y sobre todo a Dios, porque ha estado conmigo en cada paso que he dado, cuidándome y dando esa fortaleza para poder continuar, por haberme permitido concluir esta tesis y brindarme salud, paciencia y perseverancia para alcanzar mis objetivos.*

*A mis padres que a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y gracias a ellos tengo la educación adecuada, siendo mi apoyo en todo momento y por enseñarme a luchar por mis sueños y darme su amor incondicional.*

## RECONOCIMIENTO

*En primer lugar me gustaría agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.*

*A la Universidad Privada de Tacna por cada enseñanza durante los cinco años de mi carrera y poder ahora concluir como una profesional.*

*Agradezco a mi asesora la Dra. Marizol Arambulo Ayala, por su constante dedicación y preocupación para desarrollar esta investigación, por cada consejo para mejorar mi tesis.*

*A mis padres porque sin ellos no tendría la oportunidad de tener una carrera profesional en la que estoy y por su amor y apoyo incondicional.*

## RESUMEN

*La investigación presentada tiene como objetivo fundamental, determinar el nivel de relación que existe entre la exportación de servicios y la calidad de atención en los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

*Es por ello que la metodología se determinó de tipo básica, de nivel correccional y descriptivo, a su vez el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población se encuentra conformada por una muestra de 384 pacientes extranjeros a los cuales se les aplico un cuestionario, que arriban a la provincia de Tacna, por ello con un nivel de confianza 1.96 % y un margen de error de 5%.*

*Por otro lado, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para poder 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 cual con nivel de 1.96% de confianza y significancia de (0,000) indicó que, existe relación significativa entre la exportación de servicios y la calidad en los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

*Asimismo, se evidencia que el coeficiente de correlación es de 0,786, siendo este indicador una correlación positiva moderada.*

**Palabras clave:** *exportación de servicios, calidad de atención, exportación, centros de salud, calidad.*

## ABSTRACT

*The main objective of the research presented is to determine the level of relationship that exists between the export of services and the quality of care in the health centers of the city of Tacna, 2023.*

*For this reason, the methodology was determined to be basic, correctional and descriptive, and the research design is non-experimental and cross-sectional. The population is made up of a sample of 384 foreign patients to whom a questionnaire was applied, arriving in the province of Tacna, with a confidence level of 1.96% and a margin of error of 5%.*

*On the other hand, the Kolmogorov-Smirnov normality test was performed to be able to understand the normality of the data, having as results the non-normality of these, therefore, we proceeded to develop the Spearman's Rho statistical test, which with a confidence level of 1.96% and significance of (0.000) indicated that there is a significant relationship between the export of services and quality in the health centers of the city of Tacna, 2023.*

*Likewise, the correlation coefficient is 0.786, being this indicator a moderate positive correlation.*

**Key words:** *export of services, quality of care, export, health centers, quality.*

## ÍNDICE

<i>DEDICATORIA</i> .....	3
<i>RECONOCIMIENTO</i> .....	4
<i>RESUMEN</i> .....	5
<i>ABSTRACT</i> .....	6
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	13
<i>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i> .....	15
1. <i>Identificación y determinación del problema.</i> .....	15
1.1 <i>Formulación del problema.</i> .....	17
1.2 <i>Objetivos: generales y específicos.</i> .....	17
1.2.1 <i>Objetivo General</i> .....	17
1.2.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	18
1.3 <i>Justificación, Importancia y alcances de la investigación.</i> .....	18
1.3.1 <i>Justificación</i> .....	18
1.3.2 <i>Importancia</i> .....	18
1.3.3 <i>Alcances</i> .....	19
1.3.4 <i>Limitaciones</i> .....	19
<i>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</i> .....	19
2.1 <i>Antecedentes del estudio.</i> .....	19
2.2 <i>Bases teóricas - científicas.</i> .....	25
2.2.1 <i>Exportación de servicios médicos</i> .....	25
<i>Tipos de exportación</i> .....	28
<i>Por su forma de envío:</i> .....	28
<i>Características de las exportaciones</i> .....	31
<i>Localización del mercado internacional</i> .....	31
<i>Las ventajas de localización son:</i> .....	32
<i>Características de los servicios</i> .....	34
2.2.2 <i>Exportación de servicios</i> .....	35
<i>Etapas para la exportación de servicios</i> .....	38
<i>Modelos de entrada de exportación de servicios</i> .....	39
<i>Acuerdos comerciales para la exportación de servicios</i> .....	40
2.2.3 <i>Dimensiones de exportación de servicios:</i> .....	42
2.2.4 <i>Exportación de servicios médicos</i> .....	44

2.2.5	<i>Dimensiones de la calidad de atención:</i> .....	52
2.3	<i>Definición de términos básicos.</i> .....	57
2.4	<i>Hipótesis general</i> .....	58
2.5	<i>Hipótesis Específicas</i> .....	58
2.6	<i>Sistema de variables</i> .....	58
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b> .....		59
3.1	<i>Tipo de investigación</i> .....	59
3.2	<i>Diseño de la investigación</i> .....	59
3.3	<i>Población y muestra.</i> .....	59
3.3.1	<i>Población</i> .....	59
3.3.2	<i>Población</i> .....	60
3.4	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	61
3.4.1	<i>Técnicas</i> .....	61
3.5	<i>Técnicas de procesamiento de datos.</i> .....	61
3.5.1	<i>Procesamiento y análisis de información</i> .....	61
3.6	<i>Selección y validación de los instrumentos de investigación.</i> .....	62
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....		62
4.1	<i>Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.</i> .....	62
4.1.1.	<i>Análisis de confiabilidad del instrumento</i> .....	62
4.2	<i>Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable de exportación de servicios</i> .....	63
4.3	<i>Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable de calidad de atención</i> .....	65
4.4	<i>Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.</i> .....	67
4.4.1	<i>Tablas de frecuencias de exportación de servicios médicos</i> .....	67
4.5	<i>Contraste de hipótesis.</i> .....	94
4.5.1	<i>Prueba de normalidad</i> .....	94
4.5.2	<i>Prueba de normalidad de la exportación de servicios médicos</i> .....	95
4.5.3	<i>Prueba de normalidad de la calidad de atención</i> .....	96
4.5.4	<i>Contrastación de la hipótesis general</i> .....	96
4.5.5	<i>Contrastación de la Hipótesis Específica 1</i> .....	99
4.5.6	<i>Contrastación de la hipótesis específica 2</i> .....	100
4.5.7	<i>Contrastación de la hipótesis específica 3</i> .....	101
4.6	<i>Discusión de resultados</i> .....	102
<b>CONCLUSIONES</b> .....		104

<i>RECOMENDACIONES</i> .....	106
<i>REFERENCIAS</i> .....	108
<i>Apéndices</i> .....	117
<i>Apéndice 1: Matriz de Consistencia</i> .....	117
<i>Apéndice 2: Operacionalización de Variables</i> .....	119
<i>Apéndice 3: Instrumento N°1</i> .....	121
<i>Apéndice 4: Instrumento N°2</i> .....	123
<i>Apéndice 5: Validación de Expertos</i> .....	125

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad de la variable de exportación</i> .....	63
<i>Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de la dimensión accesibilidad y restricciones</i> ...	64
<i>Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad de la dimensión movimiento físico de personas</i> .	64
<i>Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad de la dimensión costos de exportación de servicios</i> .....	65
<i>Tabla 5: estadísticas de fiabilidad de la variable de calidad de atención</i> .....	65
<i>Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad de la dimensión satisfacción del cliente</i> .....	66
<i>Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad de la dimensión eficacia del servicio</i> .....	66
<i>Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad de la dimensión competitividad profesional</i> .....	67
<i>Tabla 9: Indicador Aranceles e Impuestos de la pregunta N°01 de la variable exportación de servicios</i> .....	67
<i>Tabla 10: Indicador leyes de servicios de la pregunta N°02 de la variable exportación de servicios</i> .....	68
<i>Tabla 11: Indicador leyes de servicios de la pregunta N°03 de la variable exportación de servicios</i> .....	68
<i>Tabla 12: Indicador leyes de servicios de la pregunta N°04 de la variable exportación de servicios</i> .....	69
<i>Tabla 13: Indicador garantía de la pregunta N°05 de la variable exportación de servicios</i> .....	70
<i>Tabla 14: Indicador garantía de la pregunta N°06 de la variable exportación de servicios</i> .....	70

<i>Tabla 15: Indicador periodicidad de la pregunta N°07 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 16: Indicador periodicidad de la pregunta N°08 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 17: Indicador periodicidad de la pregunta N° 09 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 18: Indicador posicionamiento de la pregunta N°10 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 19: Indicador posicionamiento de la pregunta N°11 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 20 : Indicador posicionamiento de la pregunta N°12 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 21: Indicador posicionamiento de la pregunta N°13 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 22 : Indicador eficiencia de la pregunta N°14 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 23: Indicador eficiencia de la pregunta N°15 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 24: Indicador comparación con otros países de la pregunta N°16 de la variable exportación de servicios .....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 25: Indicador comparación con otros países de la pregunta N°17 de la variable exportación de servicios .....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 26: Indicador comparación con otros países de la pregunta N°18 de la variable exportación de servicios .....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 27: Indicador comparación con otros países de la pregunta N°19 de la variable exportación de servicios .....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 28: Indicador transparencia de la pregunta N°20 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 29: Indicador transparencia de la pregunta N°21 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 30: Indicador transparencia de la pregunta N°22 de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 31: Indicador tiempo de espera de la pregunta N°01 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>81</i>

<i>Tabla 32: Indicador tiempo de espera de la pregunta N°02 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 33: Indicador fidelización de la pregunta N°03 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 34: Indicador fidelización de la pregunta N°04 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 35: Indicador fidelización de la pregunta N°05 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 36: Indicador defectos de la pregunta N°06 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 37: Indicador defectos de la pregunta N°07 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 38: Indicador defectos de la pregunta N°08 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 39: Indicador accesibilidad de la pregunta N°09 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 40: Indicador accesibilidad de la pregunta N°10 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 41: Indicador funcionalidad de la pregunta N°11 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 42: Indicador funcionalidad de la pregunta N°12 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 43: Indicador funcionalidad de la pregunta N°13 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 44: Indicador cumplimiento de plazos de la pregunta N°14 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 45: Indicador cumplimiento de plazos de la pregunta N°15 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 46: Indicador cumplimiento de plazos de la pregunta N°16 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 47: Indicador desempeño profesional de la pregunta N°17 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 48: Indicador desempeño profesional de la pregunta N°18 de la variable calidad de atención.....</i>	<i>90</i>

<i>Tabla 49: Indicador desempeño profesional de la pregunta N°19 de la variable calidad de atención .....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 50: Indicador desempeño profesional de la pregunta N°20 de la variable calidad de atención .....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 51: Indicador conocimiento de campo de la pregunta N°21 de la variable calidad de atención .....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 52: Indicador conocimiento de campo de la pregunta N°22 de la variable calidad de atención .....</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 53: Indicador conocimiento de campo de la pregunta N°23 de la variable calidad de atención .....</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 54: Indicador conocimiento de campo de la pregunta N°24 de la variable calidad de atención .....</i>	<i>94</i>
<i>Tabla 55: Prueba de normalidad de la variable exportación de servicios.....</i>	<i>95</i>
<i>Tabla 56: Prueba de normalidad de la variable calidad de atención.....</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 57: Correlación de las variables exportación de servicios y calidad de atención.....</i>	<i>98</i>
<i>Tabla 58: Correlación de variables y contrastación de hipótesis específica 1 .....</i>	<i>100</i>
<i>Tabla 59: Correlación de variables y contrastación de hipótesis específica 2 .....</i>	<i>101</i>
<i>Tabla 60: Correlación de variables y contrastación de hipótesis específica 3 .....</i>	<i>102</i>

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

<i>Figura 1: Esquema de una exportación.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 2: Servicios Médicos del Perú .....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 3: Exportación de Servicios Médicos .....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 4: Objetos del control de calidad de salud .....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 5: Calidad según Donabedian .....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 6: Implicancias del modelo unificador .....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 7: Definiciones de calidad de atención médica .....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 8: Tabla de valores de alfa de cronbach .....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 9: Tabla de correlaciones de spearman.....</i>	<i>98</i>

## INTRODUCCIÓN

*Este estudio sigue las pautas del método científico y se adhiere a las normativas establecidas por las normas APA, así como también sigue la estructura especificada por la Universidad Privada de Tacna.*

*El primer capítulo, titulado "Planteamiento del Problema", se trata la descripción y la delimitación del problema, además de abordar su formulación tanto general como específica del mismo. Además, se presenta la justificación de la investigación desde distintos enfoques: teórico, metodológico y práctico.*

*El segundo capítulo, titulado "Marco Teórico", se compone de Los precedentes de investigación se clasifican en este estudio en tres categorías: internacionales, nacionales y locales. También se incluyen las bases teóricas relacionadas con las variables de estudio, la exportación de servicios y la calidad de atención son aspectos que se examinan en este contexto, acompañadas de referencias de los autores pertinentes en el campo de estudio. Además, se aborda la definición de los términos básicos relevantes.*

*El tercer capítulo, denominado "Metodología", describe la formulación de hipótesis, tanto en términos generales como específicos, la operacionalización de variables implica definir cómo se medirán los conceptos en un estudio, así como el diseño de investigación y su nivel.*

*También se determina la muestra de estudio y se eligen los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.*

*El Capítulo IV, el apartado de resultados abarca la exposición de los hallazgos obtenidos mediante el empleo de instrumentos, y además implica la verificación tanto general como específica de las hipótesis planteadas.*

*Por último, las conclusiones y recomendaciones del estudio se elaboran en respuesta a los objetivos de la investigación, abordando y reflejando los resultados obtenidos.*

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1. Identificación y determinación del problema.

*La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico*

*Según datos de la (OMS, 2022), en los países de ingresos altos, el 10% de pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria, y cabe prever que 7 de cada 100 hospitalizados pueden contraer una infección relacionada con la atención sanitaria. Por su parte, la OMS atribuye entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, “lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países”.*

*A su juicio, esta definición de calidad abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.*

*La reforma del sistema de salud en México, que parece impostergable en el corto o en el mediano plazo, requiere considerar el desarrollo de mecanismos que permitan incrementar la calidad en los servicios de salud. No obstante, hay que considerar las diferencias organizacionales y la disponibilidad de recursos de cada institución. Por ello, en la medida de lo*

*posible, cada institución de salud tendrá que cubrir las necesidades básicas de salud de su población y atender y cumplir con las expectativas que esta última tiene respecto a sus servicios, ya que sin su opinión cualquier esfuerzo por mejorar la calidad quedaría truncado. (Sánchez, 1997)*

*En el Perú, el valor de 'gustar del trato con las personas' se considera muy importante, pero, a la vez, es el más criticado en los hospitales públicos, pues los resultados están basados en la percepción y la expectativa del usuario. La atención al paciente en los hospitales del Ministerio de Salud se reconoce como 'baja', debido a las limitaciones en materia de calidad de atención presentadas durante 2019.*

*Un ejemplo particular es que en el área del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de la ciudad de Lima se identificaron, en el libro de reclamaciones, entre mayo y noviembre de 2019, 109 quejas, de las cuales el 47,7% las presentaron familiares del paciente, el 23,5% por el inadecuado trato del personal y el 23% por demora en la atención. Otro hospital donde existe muy baja percepción en materia del cuidado que realiza el profesional de enfermería en favor de los pacientes es el hospital del Servicio Social de Salud de la ciudad de Huacho, donde se manifiesta que pocas veces se aplican los criterios para un cuidado humanizado y una atención de calidad. (Franklin Cordova, 2021)*

*El centro de salud Viñani de Tacna es un establecimiento de tercer nivel de atención de salud ubicado en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa en la que concurren usuarios del sector peri-urbano de bajos recursos,*

*convirtiéndose de esta manera en un refugio para solucionar los problemas de salud del distrito.*

*El centro de salud Viñani reconoce que el personal que labora en dicho establecimiento de salud es un factor importante en la calidad de atención que brinda a sus pacientes y en la constante búsqueda del perfeccionamiento no solo profesional sino también de la parte ética y moral de sus colaboradores, así mismo; se preocupa por la satisfacción del usuario externo y el resultado final de la calidad de atención que se otorga a los pacientes, por ello el centro de salud Viñani mantiene a su personal en continua evaluación de desempeño. En este sentido surge la inquietud de conocer el grado de satisfacción del usuario en la calidad de la atención que brinda a sus pacientes el centro de salud Viñani de Tacna. (Mamani, 2018)*

### **1.1 Formulación del problema.**

*¿Cómo se relaciona la exportación de servicios médicos junto con la calidad de atención en los centros de salud de Tacna durante el año 2023?*

### **1.2 Objetivos: generales y específicos.**

#### **1.2.1 Objetivo General**

*Precisar la relación que existe entre la exportación de servicios médicos con la calidad de atención de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- *Identificar cómo se relaciona la satisfacción de los clientes con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*
- *Identificar cómo se relaciona la eficacia del servicio con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023*
- *Identificar cómo se relaciona la competitividad profesional con la exportación de los servicios médicos de los centros de la ciudad de Tacna, 2023.*

## **1.3 Justificación, Importancia y alcances de la investigación.**

### **1.3.1 Justificación**

*A través de este estudio, se verificará la justificación teórica, metodológica y práctica.*

### **1.3.2 Importancia**

*La relevancia de esta investigación para la sociedad radica en el contexto de Tacna como ciudad fronteriza, experimenta una convivencia cotidiana con una notable influencia de extranjeros, ya que ellos son los pacientes.*

*Conforme a esto se dará a conocer la realidad de atención enfocada los servicios de salud, que se ven afectados por la exportación de servicios, representan una ocasión para obtener una perspectiva completa desde Tacna y para mejorarlos en beneficio de todos los pacientes, que son atendidos todos los días.*

*Se generarán aportes teóricos para futuras investigaciones que abarquen la exportación de servicios médicos y la atención de los centros de salud puede ser de uso adecuado para diferentes estudios realizados.*

### **1.3.3 Alcances**

*Es necesario especificar la conexión entre la exportación de servicios médicos y el nivel de atención en los centros de salud de Tacna, 2023.*

### **1.3.4 Limitaciones**

*La limitación que se puede presentar en la siguiente investigación es la recolección de la información.*

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del estudio.**

*Según (MARIÑO, 2014) nos dice en su tesis titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012. El propósito del estudio fue examinar la calidad de la atención proporcionada por el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía durante el período 2012, así como evaluar la satisfacción de los estudiantes, docentes y personal administrativo en relación con las expectativas de los servicios de salud. Se llevó a cabo una investigación con un diseño epidemiológico de corte transversal, con el fin de evaluar tanto la satisfacción del usuario como la calidad de la atención en el Departamento Médico del Instituto Nacional*

*Mejía. El objetivo es generar información que permita proponer en el futuro un plan de mejora destinado a fortalecer las relaciones entre el departamento médico y los usuarios; en otras palabras, aumentar la calidad de la atención y de esta manera ofrecer una mejor satisfacción del usuario.*

*En resumen, el 92.1% de los usuarios expresan satisfacción con el servicio recibido, mientras que el 94.36% opinan que una actitud más indiferente y descortés reduce su grado de satisfacción.*

*(Andrés López, 2009) en el documento de proyecto “Las exportaciones de Servicios de América Latina y su Integración en las Cadenas Globales de Valor”, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Chile. Cuyo objetivo fue examinar las direcciones futuras y proyecciones de la exportación de servicios desde América Latina y la participación de los países de la región en dichos mercados cadenas globales de valor. Realizo un estudio es de naturaleza descriptiva y tiene un diseño transversal, en el cual se elige una muestra compuesta por 50 pacientes.*

*Se determinó que la actividad exportadora del sector servicios experimentó un crecimiento significativo en diversos países de América Latina. La región, o aquel país con mayores recursos humanos disponibles o una mayor dimensión, ha sido reconocido como un destino potencial para actividades como la externalización de procesos comerciales o el establecimiento de centros de servicios compartidos en el extranjero.*

*Según (Gutiérrez Vizcarra, 2023) en su tesis llamada "Exportación de Servicios en el Perú: Situación y Futuro", examina la relevancia del avance*

*del sector de comercio de servicios tanto en naciones desarrolladas como en aquellas en vías de desarrollo; para lo cual siguió la siguiente metodología empleando las siguientes fuentes e indicadores:*

- *Examinar la legislación tanto nacional como extranjera.*
- *Implementar y cumplir diversos acuerdos comerciales, como los Tratados de Libre Comercio (TLC) y tratados internacionales, como el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (GATS) de la Organización Mundial del Comercio (OMC).*
- *Presentar datos estadísticos provenientes de instituciones nacionales como el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), PROMPERÚ y Migraciones; así como de organismos internacionales como la Cámara de Comercio Internacional (CCI), la Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios (ALES) y el Instituto de Comercio Internacional (ICCA).*
- *Organizar eventos a nivel nacional e internacional en el país.*
- *Analizar algunos casos exitosos como parte del estudio.*

*La investigación concluyó que el sector de servicios ha sido el principal impulsor de crecimiento y ha demostrado un dinamismo notable dentro de la oferta exportadora del país. Asimismo, sugiere que en el futuro a largo plazo, el país podría competir con naciones líderes en el sector, como*

*México y Brasil. Otro aspecto relevante identificado en la investigación son los acuerdos comerciales que el país pueda suscribir en el futuro, los cuales podrían impulsar aún más el desarrollo del sector. Además, se destaca la importancia de orientar la calidad de los servicios hacia los mercados internacionales.*

*(PÉREZ, 2017), en la tesis titulada “Análisis De La Exportación De Servicios Del Sector Salud En La Región Lambayeque”, con tipo de metodología no experimental, longitudinal.*

*Entre las conclusiones presentadas, se destacó un notable crecimiento económico atribuido principalmente al aumento de las exportaciones de servicios. Se evidenció que las exportaciones de servicios no se han estancado, sino que muestran una tendencia positiva durante el período 2012-2015. Se identificó que los países con mayor contribución a las exportaciones de servicios incluyen a Estados Unidos, España, Chile y Japón, los cuales representan los principales mercados de destino. Además, se identificaron los países con mayor presencia en cuanto a las exportaciones de servicios de salud, se resalta que Estados Unidos y España son los principales destinos, representando el 35% y el 40% de la participación, respectivamente.*

*(Gutiérrez Vizcarra, 2023) Realizó una investigación la cual se tituló: “La exportación de servicios en el Perú: Realidad y perspectivas”, el objetivo es proponer una serie de iniciativas para que Perú se posicione como líder en la exportación de servicios en la región latinoamericana.*

*Se empleó una metodología de análisis estadístico que se centró en el estudio se hace hincapié en el estudio de la normativa tanto nacional como internacional, además de analizar algunos casos exitosos.*

*Los resultados revelan que los servicios han experimentado un notable crecimiento y representan el sector con mayor interacción en la oferta nacional. Como consecuencia, el Perú ocupa la décima posición en la lista de los principales países exportadores de servicios.*

*(Carrillo, 2016), con la tesis titulada “El Marketing Relacional Y La Satisfacción De Los Clientes Del Centro Odontológico Especializado Tejada. Período 2015”, su objetivo general es establecer la conexión entre el marketing relacional y el grado de satisfacción de los clientes del centro odontológico con el fin de entender su situación presente.*

*Es de tipo descriptiva Correlacional ya que busca establecer la relación existente entre las variables de marketing relacional y la satisfacción del cliente.*

*La tesis revela una asociación entre la variable de marketing relacional y la satisfacción de los clientes, lo que permite evaluar la apreciación del personal que contribuye a los servicios ofrecidos por la empresa. Como resultado, se fortalecen actitudes de confianza y respeto hacia el personal que trabaja en el consultorio odontológico.*

*(Alcides, 2022) En su tesis titulada “Clima Organizacional y calidad de servicio Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD Tacna”, su objetivo es establecer la conexión entre el ambiente laboral y la calidad del servicio*

*de hospitalización en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna.*

*Esta investigación es de tipo transversal, ya que las variables de “clima organizacional y calidad de servicio” se midieron una sola vez.*

*En dicha tesis se observó una correlación directa y muy fuerte entre el ambiente laboral y la calidad del servicio. Se llegó a la conclusión de que el clima organizacional guarda una relación significativa con la calidad del servicio en la hospitalización del Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna.*

*La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio obtuvo una calificación promedio general de 3.4 sobre un ideal de 5. De manera similar, las cinco dimensiones variaron con promedios que oscilaron entre 3.2 y 3.5.*

*(Chanini, 2019) En su tesis titulada “Calidad de Servicio y su Influencia con la Satisfacción del Paciente en la Clínica La Luz” Tacna 2019, su objetivo es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica La Luz de Tacna durante el año 2019.*

*Este estudio empleó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, con enfoque correlacional explicativo-causal.*

*Conforme en esta tesis se ha encontrado una relación importante entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica La Luz. La conclusión de la investigación se pudo evidenciar la atención al cliente juega un papel crucial en el desempeño de cualquier empresa, ya que puede determinar su éxito o fracaso. La satisfacción del cliente es esencial, ya que*

*puede resultar en recomendaciones favorables sobre el negocio debido a la excelencia del servicio ofrecido.*

*Según la Organización Mundial de Salud (OMS) sólo 5 de los 49 países de ingresos bajos superan el umbral de los 23 médicos, enfermeras y parteras por 10 000 habitantes, cifra establecida como mínima para prestar servicios básicos de prevención, lo cual hace que los ciudadanos estén desprotegidos, se enfermen mucho y acudan a los servicios de salud, perdiendo horas de trabajo y mermando su calidad de vida.*

## **2.2 Bases teóricas - científicas.**

### **2.2.1 Exportación de servicios médicos**

#### *Exportación*

*Las exportaciones se refieren a los bienes y servicios que un país vende más allá de sus fronteras para su consumo o integración en otras actividades productivas. Junto con las importaciones, desempeñan un papel crucial en el desarrollo y progreso de las economías que operan en un mercado abierto. (Dueñas, 2022)*

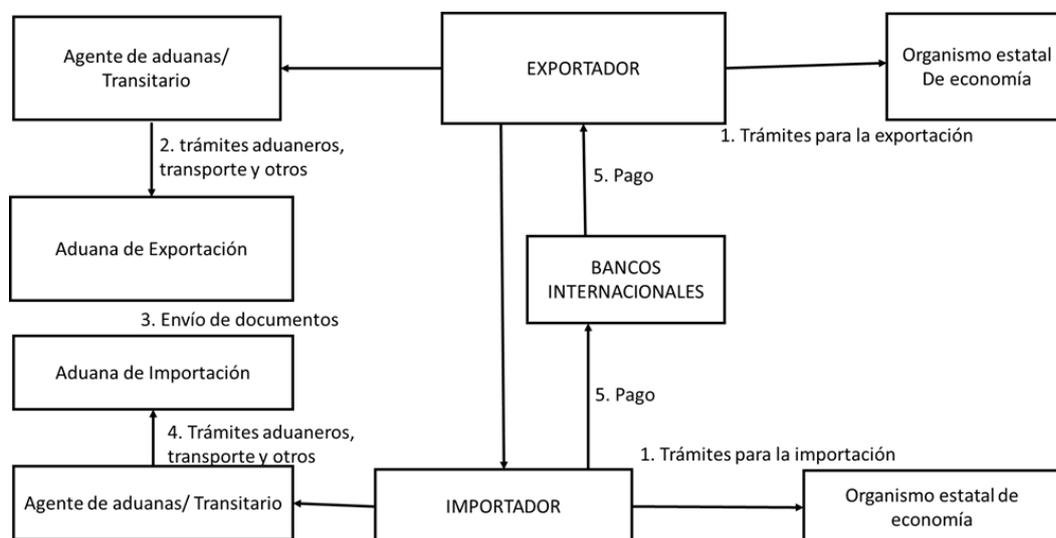
*Según (Moreno, 2014), la exportación es fundamental para el progreso del país y la continuidad de numerosas empresas que dependen exclusivamente del mercado nacional, el cual ha experimentado una notable reducción en sus ingresos como resultado de la crisis actual.*

*El exportador que vende fuera de la Unión Europea debe ajustarse a las normas y legislación del país comprador; en materia de envases y embalajes, no es muy aventurado asegurar que, siendo la legislación de la UE. En esta*

*materia muy avanzada, salvo en casos contados, no existirán problemas para vender en terceros mercados (Moreno, 2014)*

FIGURA 1

ESQUEMA DE UNA EXPORTACIÓN



*Nota: Elaboración propia adaptada de: (Gormaz, 2014)*

*Desde la década de los años cincuenta, se ha investigado el papel de las exportaciones en la promoción del desarrollo económico. Durante ese período y en los años siguientes, se suscitó un debate considerable sobre la eficacia relativa de las exportaciones frente a la sustitución de importaciones como impulsores del crecimiento económico. Para ese entonces, la balanza, en esa controversia, se consideraba favorable promover las exportaciones, ya que se creía las exportaciones ayudaban a determinar el tamaño óptimo de las empresas, mejoraban la productividad general de los recursos y difundían el conocimiento de compañías más avanzadas, posiblemente multinacionales, a las empresas locales más pequeñas y medianas, entre otros beneficios asociados con esa política. Esta idea se conoce como la hipótesis del desarrollo impulsado por las exportaciones. (Toledo, 2017)*

- *Las exportaciones impulsan el desarrollo económico nacional al generar ingresos que pueden utilizarse para cubrir deudas externas y adquirir bienes y servicios que no están disponibles internamente pero que son necesarios para el consumo, la producción y el desarrollo social y económico del país en otros territorios.*
- *Históricamente, se ha considerado que la responsabilidad de la exportación recae únicamente en la empresa exportadora, la cual también es responsable de desarrollar su estrategia de exportación. No obstante, la exportación debe ser vista como una actividad colaborativa y coordinada que involucra a todas las áreas pertinentes, pero especialmente a las entidades productoras de bienes y servicios.*
- *Por lo tanto, la exportación se considera un procedimiento complejo, ya que involucra otros procesos como la gestión empresarial, la producción o prestación de servicios, la logística y, por supuesto, la negociación. Esta relación necesaria de la empresa con su entorno tiene como objetivo penetrar o consolidarse en mercados específicos o potenciales. Por lo tanto, lograr estos objetivos requiere dedicación, entusiasmo y preparación.*
- *La exportación conlleva riesgos adicionales en comparación con la venta dentro del país de origen, por lo que es crucial comprender estos riesgos para evitarlos. Es esencial adquirir conocimientos sobre el contexto internacional y estar preparado para desarrollar estrategias de exportación efectivas.*
- *Por lo tanto, al evaluar el potencial de exportación, es fundamental examinar detenidamente dos aspectos: en primer lugar, determinar si*

*existe demanda en el mercado para los bienes y servicios ofrecidos, y luego evaluar si la capacidad de producción puede satisfacer las expectativas previstas. (Díaz, 2020)*

## **Tipos de exportación**

### **Por su temporalidad:**

#### **Exportación definitiva**

*Las exportaciones definitivas son todas aquellas que serán consumidas al mercado donde llegan, es decir, que no regresaran a su país de origen ni serán vendidas hacia otro país, sino que son las mismas personas de ese país quienes consumirán el producto.*

#### **Exportación temporal**

*Se trata de todas las exportaciones que son vendidas a un país para permanecer ahí solo por un determinado tiempo y con una finalidad específica. Dentro de este tipo de exportaciones, se eliminan los impuestos al comercio exterior pero las obligaciones y restricciones no arancelarias si deben ser cumplidas.*

### **Por su forma de envío:**

#### **Exportación indirecta**

*En el caso de las exportaciones indirectas, las compañías exportadoras recurren a intermediarios, que suelen estar establecidos en el mercado local, para llevar a cabo el proceso de exportación. En este sentido, la empresa delega ciertas decisiones a los intermediarios y se concentra en adaptar los*

*productos según las necesidades de los clientes. Aunque las exportaciones indirectas ofrecen ventajas en términos de simplicidad en el proceso, la pérdida de control sobre la estrategia de la operación puede ser considerada como una desventaja por muchos exportadores.*

*Algunos de los intermediarios usuales en el contexto de las exportaciones indirectas son:*

- *Cliente internacional*
- *Intermediario de ventas*
- *Agente autónomo*
- *Firmas especializadas en comercio internacional.*

### **Exportación directa**

*En el caso de las exportaciones directas, las empresas son responsables de gestionar todo el proceso logístico de exportación, así como de llevar a cabo las negociaciones con sus clientes.*

*Se trata de una exportación proactiva, ya que la empresa busca aprovechar todas las oportunidades relacionadas con las actividades de comercio exterior, desde la búsqueda de contactos en mercados extranjeros para realizar sus ventas hasta la fijación de los precios de sus productos.*

*La principal ventaja de esta forma de exportación radica en tener un mayor control sobre las operaciones de exportación y en la capacidad para reducir los costos asociados. Sin embargo, también conlleva un riesgo mayor cuando no se cuenta con la experiencia necesaria para abordar cualquier problema que pueda surgir.*

*Las exportaciones directas pueden llevarse a cabo de cuatro maneras diferentes:*

- *Exportación mediante intermediarios.*
- *Comercio electrónico.*
- *Venta directa a través del equipo de la empresa.*
- *Creación de una sucursal comercial.*

### **Exportación concertada**

*Las exportaciones concertadas requieren de una colaboración entre el exportador y otras empresas que se encuentren en la misma industria. Esta modalidad se puede categorizar de tres formas:*

*Exportación canguro: la empresa distribuye sus productos a través de canales de distribución de otra empresa ubicada en el mercado de exportación.*

*Consorcio de exportación: otras empresas locales y el exportador forman una cooperación para llevar a cabo una exportación común.*

*Joint-venture comercial: en esta modalidad se crea una empresa formada por dos o más compañías para comercializar un producto en un mercado extranjero. (Dueñas, 2022)*

## **Características de las exportaciones**

*Algunas de las cualidades de la exportación son:*

- *Se dividen en función de su antigüedad, limitación, duración y método de envío.*
- *La inversión extranjera aporta capital al país de origen a través de las compras realizadas por naciones extranjeras.*
- *Expande el mercado de un país más allá de sus fronteras nacionales.*
- *Impacta directamente en la economía nacional y atrae inversiones.*
- *Crea oportunidades laborales en diversas etapas del proceso, como la fabricación, el transporte, el almacenamiento, entre otros (SICEX, 2022)*

## **Localización del mercado internacional**

*La localización es el proceso de adaptar un producto o contenido a un lugar o mercado específico. Es decir, no solo consiste en traducir, sino que hay que adaptarlo a la idiosincrasia cultural del país en cuestión.*

*Por ejemplo, si un negocio quiere distribuir productos en España y México, se podría pensar que no es necesario realizar ningún cambio porque el idioma es el mismo. Sin embargo, el vocabulario, las expresiones, los acentos, la cultura o incluso la moneda son diferentes. Estas diferencias se acentúan en idiomas más lejanos, como podría ser el árabe, en el que, empezando por la escritura y la lectura, estas se realizan de derecha a izquierda, con todo lo que implica.*

**Las ventajas de localización son:****Experiencia de usuario**

*Los clientes extranjeros mejora considerablemente, ya que consumir un producto en su propio idioma influye directamente sobre la facilidad de uso, la accesibilidad o incluso en la calidad percibida por el cliente.*

**Ventaja competitiva**

*Una buena forma de diferenciarse de los competidores es localizar los productos y la página web. Son muchas las empresas que piensan que con tener una versión en inglés es suficiente. Esta creencia es una buena oportunidad para destacar entre ellos atendiendo a tus clientes en su idioma nativo.*

**Reputación de marca**

*Darle una atención personalizada al cliente, ofreciéndole contenidos e información en su lengua natal, genera una mayor confianza y crea relaciones más cercanas. Por lo que la reputación de la empresa se extiende más allá de las fronteras nacionales.*

**Aumento de las ventas**

*La mayoría de personas prefieren comprar productos que están en su idioma nativo y que ofrecen precios en su moneda local, lo que conllevaría a un aumento de las ventas en los mercados de destino.*

## **Mercado meta**

*(Márquez, 2010), destacan la importancia crucial de seleccionar adecuadamente los mercados internacionales objetivo para lograr el éxito en la exportación. Teniendo en cuenta las distintas características del producto o servicio a exportar, se inicia identificando los países o regiones que podrían requerirlos, utilizando un mapa mundial como herramienta. Si tras examinar los datos de fuentes secundarias, se concluye que uno o varios mercados de exportación potenciales continúan siendo prometedores, lo que impulsa el proceso de recopilación y análisis de información disponible en los mercados de destino. Esta fase de investigación implica recopilar datos de fuentes primarias mediante visitas al país de destino.*

## **Servicios**

*El servicio es considerado como el trabajo, la actividad y los beneficios que producen satisfacción a un consumidor. También se considera servicio una serie de acciones intangibles, que generalmente surgen durante la interacción entre los empleados del servicio y/o los recursos físicos o sistemas, aunque no siempre es así el proveedor de servicios, que se proporcionan como solución a los problemas del cliente. (Oliva, 2005)*

*El servicio de salud prestado por los hospitales públicos se caracteriza por la complejidad de una gama de procedimientos y procesos involucrados, los cuales inciden en la calidad de la continuidad de los cuidados brindados al paciente, cuyo impacto manifiesta el nivel de satisfacción que traduce el rendimiento de los profesionales de salud, el avance tecnológico de los equipos y gestión de los hospitales, evaluándose mediante las percepciones*

*de los usuarios en base al modelo multidimensional SERVQUAL, que registra notable validez y confiabilidad por el contraste de expectativas con percepciones respecto a cinco aspectos o dimensiones integradas por fiabilidad o habilidad cautelosa en brindar el servicio ofrecido, capacidad de respuesta con un servicio oportuno ante la necesidad del usuario, seguridad o transmisión de credibilidad que genere confianza en la atención concedida, empatía o disposición en pensar primero en el cuadro clínico del paciente por medio de un cuidado y atención individualizado, además de aspectos tangibles como: las instalaciones físicas, apariencia del personal, equipos y material de comunicación. (Chapoñan, 2020)*

### **Características de los servicios**

**Intangible:** *que no se puede percibir físicamente, es decir que no ocupa un espacio físico, ni puede ser tocado o visto. Al contrario de un bien físico, que si puede observar, tocar o almacenar.*

**Perecedero:** *Tiene una vida útil limitada. Ello implica que un servicio no puede ser guardado para ser utilizado posteriormente, al menos, no en el largo plazo.*

**Inseparable:** *que no puede ser dividido, en diferentes partes, refiriéndose a que la producción y el consumo de los servicios no son fraccionados en tareas distintas, sino que ocurre al mismo tiempo. También, hace referencia a que un servicio como producto no puede ser fragmentado hasta cierto punto.*

**Heterogéneo:** *Los servicios tienden a diferenciarse entre sí, incluso cuando son del mismo tipo, debido a que se ofrecen de manera personalizada,*

*ajustándose a las necesidades y situaciones individuales de cada cliente. Esto contrasta con los productos, que se producen en serie y, por lo tanto, son idénticos entre sí.*

**Implica un costo:** *La provisión de un servicio implica un precio que el cliente paga para satisfacer su necesidad.*

**Forma parte del sector terciario:** *Es una actividad económica asociada al sector terciario, que se distingue por no implicar la transformación de bienes materiales, a diferencia del sector industrial. Por esta razón, también se le denomina "sector de servicios" (Chavez, s.f.)*

### **Intercambio de servicios**

*Durante las últimas dos décadas, el comercio de servicios ha experimentado un crecimiento considerable y se ha convertido en el segmento más dinámico del comercio global, superando en ritmo de crecimiento al comercio de bienes. Los países en desarrollo y las economías en transición han desempeñado un papel cada vez más destacado en este aspecto, aumentando gradualmente su participación en las exportaciones mundiales de servicios del 25% al 33% durante este período. (Comercio, 2013)*

#### **2.2.2 Exportación de servicios**

*Tradicionalmente, se define a la exportación de servicios como la mercancía de un bien tangible y al servicio como aquella actividad que ofrece un bien intangible a los clientes para poder satisfacer sus necesidades o poder brindarles algún bienestar.*

*En efecto la palabra intangible es un adjetivo que según la Real Academia Española; se define como algo que no debe tocarse. Esta característica no se cumple de manera absoluta. Con respecto a que los servicios son de consumo inseparable y simultáneo debido a que son gozados en el momento y lugar en que se brinda su prestación, tampoco se cumple en todos los casos.*

*En cuanto a que los servicios son perecederos y, por tanto, no pueden ser almacenados, tampoco es cierto en la actualidad debido al avance de la tecnología. En efecto, es el caso de la información especializada que se brinda a una organización y que está contenida en algún soporte electromagnético o informático (disco compacto, memoria USB, disco duro de la computadora o de una laptop, el correo electrónico, iCloud, dropbox, entre otros) y el caso de las historias clínicas que registran los servicios médicos que se han ofrecido a los pacientes y que perduran durante toda su existencia. (Gutiérrez Vizcarra, 2023)*

*Según (Pico García, 2016), un servicio de salud es el producto final de una acción o de una cadena de acciones, con una duración y localización definidas, resultado de la interacción entre diferentes tipos de productos y servicios con el usuario quien busca un mejoramiento de sus condiciones de salud o la prevención de la enfermedad. Su oferta no es acumulable en el tiempo y la estructura definitiva de un servicio se establece únicamente cuando se solicita. Por tanto, la oferta de servicios de salud no es tanto una producción en sí misma, sino el producto de la interacción entre un sistema y sus usuarios.*

*El análisis de inteligencia de mercados para la exportación de servicios de salud se centró en examinar y comprender las tendencias del mercado en el sector de la salud en Ecuador. Se basó en datos cualitativos y cuantitativos, y su objetivo fue impulsar directamente la diversificación de la oferta exportable en el turismo médico, respondiendo a la demanda del sector. (Molina, En-Contexto Revista de Investigación en Administración, contabilidad, economía y sociedad, 2018)*

*Según indica Indira Navarro Palacios, Socia Principal de TYTL Abogados, en el video de “Exportación de Servicios y el Impuesto General a las Ventas IGV”, comienza diciendo: ¿Ustedes sabían que se puede prestar servicios del Perú para el mundo y que no estén gravados con el IGV y aun así seguir cumpliendo con las normas tributarias? Sí se podría hacer, pero para esto la norma ha establecido que debemos cumplir con 5 requisitos, que nos podría servir por dos razones:*

*Volvemos más competitivos en nuestros precios, porque no tendremos que trasladar el IGV a nuestros clientes.*

*Nos va a permitir cuidar y conservar el IGV de nuestras compras.*

*Para efectos del Impuesto General a las Ventas (IGV), los servicios se considerarán exportados cuando satisfagan al mismo tiempo los siguientes criterios:*

- *El servicio tiene que ser cobrado.*
- *El exportador de los servicios tiene que ser un sujeto domiciliado tributario en el Perú.*
- *El usuario del servicio debe ser un no domiciliado tributario en el Perú.*

- *El servicio debe ser usado, aprovechado o consumido fuera del territorio peruano.*
- *La condición de estar registrados en el sistema de exportaciones de servicios administrado por la Sunat es un requisito.*

### **Etapas para la exportación de servicios**

*David Sandoval Flores, nos dice en el vídeo “Exportación de Servicios Perú 2023”, fue publicado el 09 de marzo del 2020, existe 4 modalidades de exportación de servicio:*

*La exportación de comercio transfronterizo, esto básicamente se ve cuando como empresa estas citado en el país y el cliente que recibe el servicio está ubicado también en su país, por ejemplo: una empresa en el extranjero solicita desarrollar en Perú un software que le permita tener mayor control de su personal o de la contabilidad, recibe los requerimientos, los programadores, ingenieros y desarrolladores, lo efectúan en Perú y al cabo de un tiempo vía internet no envían para el país que lo solicitó, ahí es donde se hace uso del consumo de la exportación de servicios del comercio transfronterizo en donde no hay una barrera fronteriza que hayan pasado ni el proveedor ni el consumidor.*

*El cliente viaja al lugar donde se encuentra el proveedor del servicio, por ejemplo, cuando las personas se desplazan hacia nuestro territorio llámese Chile cuando ingresa hacia Tacna, no solo llega por turismo, sino que también están por la gastronomía y también por temas de salud, en donde Tacna se ha fortalecido tanto que sabe brindar un adecuado servicio hacia las personas que llegan por frontera de la parte de Chile.*

1. *Empresas peruanas quienes establecen sus sedes en otros países, por ejemplo, la gastronomía peruana que es muy valorada mundialmente.*
2. *Proveedor cruza fronteras, como, por ejemplo, cuando un artista se desplaza desde nuestro país hacia el país en el extranjero donde va a brindar algún beneficio para el país donde será reconocido.*

### **Modelos de entrada de exportación de servicios**

*Según la ley general de Aduanas considera las siguientes modalidades de exportación:*

- *La exportación definitiva es el proceso aduanero que permite la salida de bienes de orígenes nacionales o nacionalizados del territorio aduanero con el propósito de ser utilizadas o consumidas de manera permanente en el extranjero. (SUNAT, SUNAT, 2020)*
- *La exportación temporal para perfeccionamiento pasivo es el régimen aduanero que posibilita la salida del territorio aduanero de bienes nacionales o nacionalizados con el fin de someterlos a transformación, elaboración o reparación, para posteriormente reintroducirlos como productos compensadores dentro de un plazo establecido (SUNAT, SUNAT, 2020)*
- *La exportación sin valor comercial abarca operaciones que incluyen artículos de peso reducido como equipaje, enseres domésticos, donaciones, muestras, regalos, envíos de mensajería internacional y otros bienes cuyo valor FOB no supere los US \$2,000. (Midagri, s.f.)*

*La Organización Mundial del Comercio (OMC), en el marco del Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS), un tratado multilateral que*

*aborda el comercio de servicios, establece cuatro modalidades de Exportación de Servicios según la presencia territorial del proveedor y del consumidor durante la transacción:*

- *Comercio Transfronterizo, se refiere a la actividad comercial que ocurre desde el territorio de un proveedor hacia el territorio del consumidor.*
- *Consumo en el extranjero implica que el consumidor viaje al territorio del proveedor para adquirir el servicio.*
- *Presencia comercial se refiere a la situación en la cual el proveedor del servicio instala una sucursal en el territorio del consumidor para ofrecer sus servicios.*
- *Movimiento de personas físicas implica que un proveedor extranjero se traslade y proporcione un servicio en el país importador de manera independiente. (Xpert, s.f.)*

### **Acuerdos comerciales para la exportación de servicios**

*En los años noventa el Perú empezó a exportar muchos más productos a otros países y abrió su mercado para poder importar a menor costo materias primas, equipos y tecnología que sus empresas necesitaban para ser más competitivas. Así, Perú comenzó a exportar usando algunos sistemas de preferencia comercial que países como Estados Unidos y la Unión Europea ofrecían. Sin embargo, aunque estos sistemas eran buenos, resultaron insuficientes. Las exportaciones peruanas seguían aumentando, pero sin la seguridad de que esas preferencias continuarían. Eso impedía a los peruanos empezar proyectos de exportación más grandes y al largo plazo. Para garantizar el acceso de sus productos a estos mercados, Perú optó por*

*negociar acuerdos comerciales con los países a los que más exporta en la actualidad. Con los tratados de Libre Comercio, los beneficios que Perú obtenía para exportar ya no son temporales ni limitados, sino que se establecen de manera permanente y amplia en estos acuerdos. Actualmente, gracias a los TLC o Acuerdos Comerciales de Perú, se han abierto los principales mercados del mundo, lo que permite que millones de consumidores conozcan y disfruten los productos y servicios peruanos. (Comerciales, Acuerdos Comerciales del Perú, 2011)*

#### *Tratado de Libre Comercio Alianza del Pacífico – Singapur*

*El 26 de enero del 2022, se suscribió el Tratado de Libre Comercio entre Alianza del Pacífico y Singapur (en adelante, TLC AP-Singapur) en el marco de la Cumbre Presidencial de Bahía Málaga, Colombia.*

*El 22 de febrero de 2023, Perú confirmó la ratificación del TLC AP-Singapur. Con la implementación de este tratado, Singapur se convertiría en el primer Estado Asociado del bloque.*

*El TLC AP-Singapur es parte de la estrategia de la Alianza del Pacífico para convertirse en una plataforma de integración económica y comercial con alcance global, con un enfoque particular en la región de Asia Pacífico. Además, busca mejorar las condiciones de acceso a los mercados, establecer normas y reglas claras que fomenten el intercambio de bienes y servicios, así como las inversiones.*

*Efectivamente, el acuerdo aborda aspectos relacionados con el acceso a los mercados, reglas de origen, administración aduanera y facilitación del comercio, así como Medidas Sanitarias y Fitosanitarias, Obstáculos técnicos*

*al Comercio, Inversión, Comercio Transfronterizo de Servicios de Transporte Marítimo Internacional, Entrada temporal de personas de Negocios, Telecomunicaciones, Comercio Electrónico, Empresas de Propiedad del Estado, Comercio y Género, Cooperación Económica y Comercial, PYMEs, Buenas Prácticas Regulatorias, entre otros.*

*Asimismo, el Tratado complementará el acuerdo comercial bilateral que se tiene con Singapur, vigente desde el 1 de agosto de 2009, así como el Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico (CPTPP), que entró en vigor el 19 de septiembre de 2021.*

*Uno de los grandes beneficios del TLC es que se promoverá la integración y complementariedad económica a través de la posibilidad de acumulación de materiales e insumos originarios, la cual posibilitaría que empresas peruanas, sobre todo las MIPYME, puedan convertirse en abastecedoras de insumos y productos intermedios a los países Parte del Acuerdo, generando así espacios de integración regional a nivel global. (Comerciales, Acuerdos Comerciales del Perú, 2022)*

### **2.2.3 Dimensiones de exportación de servicios:**

#### *a) Accesibilidad y restricciones:*

*(Fadda, 2013), en el ámbito de la exportación de servicios, no se detecta la aplicación de aranceles; sin embargo, las únicas restricciones que afectan esta actividad provienen de medidas gubernamentales.*

- *La exportación de servicios se presenta como una opción cada vez más atractiva para el mercado internacional. Sin embargo, los principales*

*desafíos incluyen el acceso a las zonas urbanas, la infraestructura insuficiente en el ámbito de la salud y problemas en la comunicación.*

- *Aranceles e impuestos:*

*Constituyen una aportación al país mediante la provisión de un servicio o producto, con el objetivo exclusivo de beneficiar al Estado y promover la realización de obras públicas de manera continua.*

- *Leyes de servicio:*

*Cada país controla, fiscaliza y conserva los productos y/o servicios en un país.*

- *Garantía:*

*Se hace referencia al acuerdo entre una empresa, el proveedor y el estado se comprometen a ofrecer un producto o servicio de acuerdo con lo convenido previamente.*

## **b) Movimiento físico**

*Según (Fadda, 2013) Se describe como la movilidad que las personas llevan a cabo para obtener beneficios en otro país, lo que implica que el acceso a los servicios internacionales contribuye al desarrollo económico de su propio país. Este fenómeno influye en diversos sectores y es fundamental para los consumidores, quienes ven al país receptor como un proveedor de servicios de alta calidad con capacidad para satisfacer las necesidades del cliente. Generalmente, los consumidores que viajan coordinan su retorno a su país de origen una vez finalizado el servicio recibido.*

*Periodicidad, se refiere a la ocurrencia de un evento o suceso durante un periodo específico de tiempo.*

*Posicionamiento, se trata de la distinción que una marca logra respecto a otras ofertas del mercado, destacándose como la única opción disponible.*

### **Costos de exportación**

- *Comparación con otros países, se refiere al cobro de un el costo de un servicio o producto puede cambiar en diferentes países dependiendo del nivel de inflación presente.*
- *Transparencia, cada país debe garantizar la transparencia en la presentación de su imagen y en la disponibilidad de resultados para los interesados, lo que permite una evaluación previa antes de adquirir un producto o servicio.*

#### **2.2.4 Exportación de servicios médicos**

*Un servicio de salud se constituye como el resultado final de una acción o una serie de acciones, limitadas en duración y ubicación, que surgen de la interacción entre diversos elementos y el usuario, quien busca mejorar su estado de salud o prevenir enfermedades. A diferencia de los bienes, la oferta de servicios de salud no se puede almacenar y su estructura se forma solo cuando es requerida, siendo el resultado de la relación entre un sistema y sus usuarios. (Pico García, 2016)*

*(Pico García, 2016) Tratar de explorar en detalle las oportunidades para exportar servicios de salud es de suma importancia, ya que esta actividad puede incrementar los ingresos al aprovechar las capacidades físicas y humanas desarrolladas por la Revolución y las conexiones que tiene con otros servicios y bienes relacionados.*

*El año pasado, Perú registró un total de 8 mil millones de dólares en exportaciones de servicios, entre los cuales se destaca la exportación de servicios médicos, que ha tenido un impacto significativo en la economía nacional. El país cuenta con profesionales altamente calificados que ofrecen servicios competitivos en el mercado internacional. En la ciudad de Tacna, la exportación de servicios médicos ha experimentado un crecimiento notable en la última década, según el complejo fronterizo de Santa Rosa, ubicado en la misma ciudad. Los principales visitantes provienen de Chile, representando más del 90% del total de turistas extranjeros. Se observa una preferencia por los servicios médicos en Tacna por parte de los ciudadanos chilenos, quienes encuentran características distintivas en comparación con los servicios en su país de origen, siendo el costo más accesible una de las diferencias más destacadas. (Mera, 2019)*

*Por lo tanto, las acciones de promoción que Colombia está llevando a cabo mediante alianzas estratégicas, su inclusión en el Clúster de Salud, la obtención de certificaciones internacionales, entre otras iniciativas, están contribuyendo al crecimiento de las exportaciones de servicios de salud. A pesar de que el Sector Salud aún no ha logrado atraer a pacientes de mercados internacionales de manera significativa, es conveniente aprovechar el apoyo del gobierno para participar en negociaciones y desarrollar estrategias que faciliten este proceso, al mismo tiempo que se fortalecen las gestiones internas. Se realizó un estudio de inteligencia de mercado para exportar servicios de salud a Ecuador, un país con características similares a Colombia y que podría representar un nicho de mercado importante para el Hospital. Los resultados de este estudio*

*indicaron que el Hospital Pablo Tobón Uribe tiene la capacidad de incursionar en el mercado ecuatoriano y ofrecer servicios de salud para exportación, presentando así las oportunidades de ingreso al mercado para la institución. (Molina, Oportunidades de exportación de servicios, 2018)*

*Explorar a fondo las oportunidades para exportar servicios de salud es crucial, ya que esta actividad tiene el potencial de aumentar los ingresos al aprovechar las capacidades físicas y humanas desarrolladas por la Revolución y las conexiones que tiene con otros servicios y bienes relacionados. (Pico García, 2016)*

*En general, la exportación de servicios de salud ofrece oportunidades atractivas en el mercado mundial y perspectivas de expansión rápida: América Latina tiene la posibilidad de ingresar en las Cadenas Globales de Valor para generar divisas y crear oportunidades de empleo en segmento medio–alto nivel de calificación (Pico García, 2016)*

*La visión exportadora de la oferta peruana de servicios de salud electivos con proyección al 2009, es llegar a convertir al Perú en un país con posicionamiento como uno de los destinos más atractivos y competitivos en la zona, para lo cual tiene la misión de constituirse en una cadena de servicios de clínicas especializadas, con capacidad para proporcionar una variedad de servicios de salud opcionales de alta calidad a nivel global. (Perú P. , 2009)*

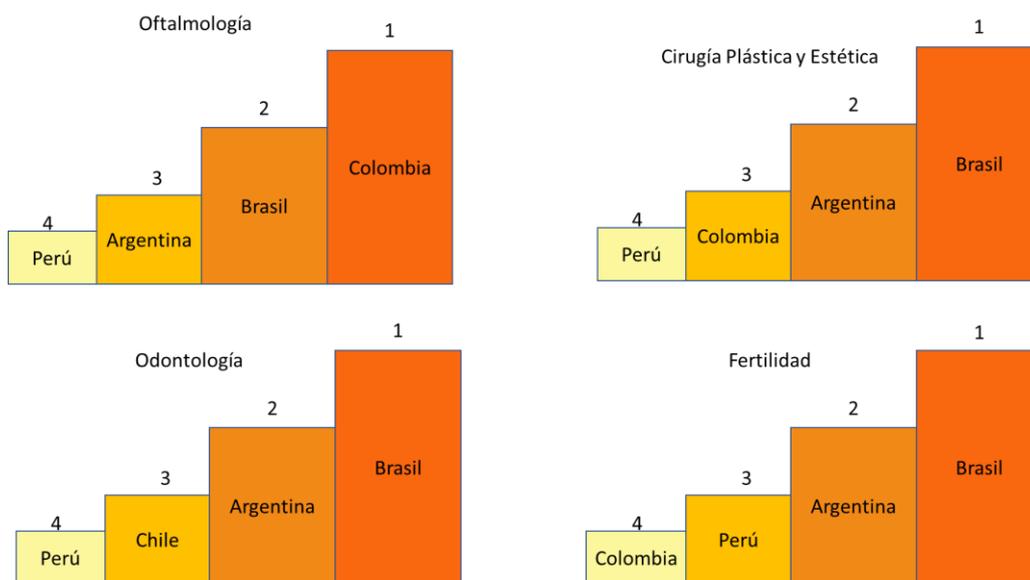
*Para alcanzar dicha visión, se propone como estrategia global busca mejorar la competitividad de la oferta exportable de servicios de salud opcionales y dirigir su comercialización hacia peruanos residentes en el*

*extranjero y ciudadanos extranjeros. Esto se logrará mediante el desarrollo de una cadena de servicios que incluya clínicas, laboratorios y consultorios especializados, en colaboración con empresas turísticas de calidad. El objetivo es ofrecer una cartera atractiva de servicios de salud opcionales vinculados con actividades turísticas, aprovechando el interés en Perú como destino para el turismo cultural, de aventura y ecoturismo. (Perú P. , 2009)*

*Sobre la base de según un sondeo de opinión realizado entre los miembros de la Comisión de Trabajo de Exportación de Servicios de Salud auspiciada por Prompex, se observa que, aunque Perú ofrece servicios de salud electivos de alta calidad, equiparables a los de Argentina, Brasil y Colombia, su posición competitiva general todavía se sitúa por debajo de estos países. Esto se debe al reducido número de empresas con capacidad para competir a nivel internacional, así como a una menor oferta de profesionales calificados y a un nivel tecnológico más bajo en ciertos aspectos de los servicios. Sin embargo, es importante destacar que existe la percepción de que Perú ha logrado posicionarse en tercer lugar en competitividad en servicios de fertilidad, superando a Colombia. No obstante, en oftalmología, odontología y cirugía plástica y estética, Perú se mantiene en la cuarta posición. (Perú P. , 2009)*

FIGURA 2

## SERVICIOS MÉDICOS DEL PERÚ

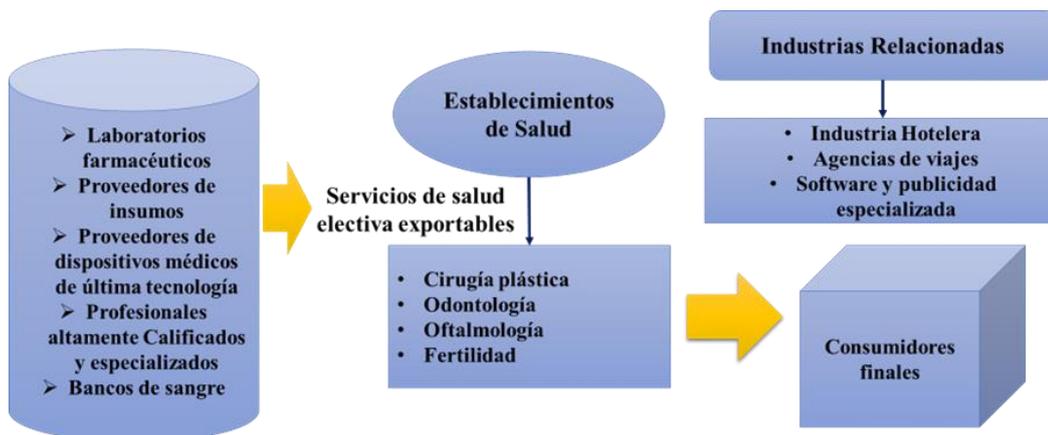


*Nota: Elaboración Propia adaptada de: (Perú P. , 2009)*

*La configuración de los servicios de salud en Perú puede visualizarse como un amplio número de establecimientos mayormente estatales brindando servicios con muy bajos recursos profesionales y logísticos, al costado de un núcleo pequeño de establecimientos privados en un proceso de expansión atomizado. Cabe resaltar las débiles articulaciones existentes entre los propios establecimientos de salud y entre ellos y las industrias relacionadas, no generando las condiciones para conformar una cadena de valor. En lo que concierne a la necesidad de ampliar las exportaciones, a excepción de los vínculos que mantienen las clínicas y centros especializados con la industria farmacéutica y las empresas de seguros domésticas, el nivel de integración con la industria hotelera, agencias de viaje y empresas de seguros internacionales es nulo. Lo mismo sucede con otras instituciones estatales con responsabilidad en la facilitación del comercio exterior, a excepción de PROMPEX. (Perú P. , 2009)*

FIGURA 3

## EXPORTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS



Nota: Elaboración propia adaptada de: (Perú P. , 2009)

Como dice Adex en el vídeo titulado “ADEX, 49 años liderando el desarrollo de las exportaciones”, publicado el 28 de septiembre del año 2022, en la incertidumbre que tuvimos que vivir por el COVID 19, en esa fecha afectó de manera significativa a la economía mundial, pero los exportadores ya sabían de crisis y sobre todo saben afrontarlas y superarlas, la asociación de exportadores empezó a gestarse en 1969 en pleno gobierno militar de Juan Velasco Alvarado, cuya gestión se caracterizó por la ampliación de la participación del estado en el ámbito empresarial llegando a controlar el 31% del total de las compañías existentes en esa coyuntura nace ADEX como un espacio de defensa del sector exportador privado.

Según el Sr. Luis Torres Paz, Expresidente Ejecutivo de Promperú, nos indica que ADEX, posiciona a las exportaciones peruanas como la locomotora del desarrollo nacional, haciendo mucho énfasis en la conquista de los mercados internacionales y desde su fundación acompañado con recomendaciones de políticas públicas los importantes hitos de este apogeo de las exportaciones peruanas en los últimos 20 años.

*Como bien lo refirió la Sra. Mercedes Aráoz, Ex vicepresidenta de la República, ADEX desde sus inicios estuvo presente en plantear la agenda pro exportadora, la industria y los servicios comerciales, sobre todo el TLC con Estados Unidos que fue el gran acuerdo inicial ahí participaron todas las mesas negociadoras como la contraparte privada, es un buen gremio en tanto que ofrece buenos servicios. A lo largo del tiempo sus directores siempre han presentado una agenda con un buen propósito ya que no buscan un protagonismo en especial político, lo que desean generar es un vínculo entre el sector empresarial y público, para hacer las mejores políticas públicas para el desarrollo del país.*

#### **2.2.5 Calidad de atención**

*“La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”.*

*Donabedian también hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad que son: la estructura, el proceso y el resultado.*

*En la estructura engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención. En el proceso incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza; considera también en este rubro lo que los propios usuarios hacen por ellos mismos.*

*Los resultados incluyen los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado, buenos o malos; la satisfacción del usuario y del*

*personal de salud; el conocimiento que se genera durante la atención para las personas que reciben los servicios y para los que lo otorgan.*

*De esa concepción se desprende la necesidad de reconocer que para dar atención de alta calidad debe haber recursos suficientes para el tipo de servicio que se otorga, sin dejar de ver que su incremento no necesariamente va a relacionarse con la mejora de la calidad y que incluso, el exceso o el mal uso de recursos. También es necesario contar con un diseño organizacional acorde a los servicios que se otorgan; es evidente que si existe una inadecuada definición de autoridad; indefinición de responsabilidades; problemas de comunicación, de coordinación o de control, impactarán de manera negativa en la calidad de los servicios.*

*El proceso de la atención se relaciona directamente con la calidad del servicio, por lo que dirigir esfuerzos que aseguren que el personal de salud desarrolle de la mejor manera posible los procesos diagnósticos, terapéuticos, de promoción de la salud y de servicios en general, contribuye en mayor medida a garantizar una buena calidad de atención. Del mismo modo, realizar un monitoreo sistemático al cumplimiento de dichos procesos asegura prevenir y detectar oportunamente problemas que podrían generar resultados negativos en la prestación de servicios y, obviamente, para la salud. (Díaz, s.f.)*

*En el Perú, el Sistema que gestiona la calidad en salud del Ministerio de Salud (MINSU), reconoció a la calidad como un fundamento elemental de la atención de salud, determinando la calidad de atención viene a ser elementos técnicos, científicos, materiales y humanos que debe tener la atención en salud, de igual manera el sistema salud la considera como estrategias*

*basadas en metodología, instrumentos y procedimientos para desarrollarse sistemáticamente a la vez eficiente.*

*Por lo tanto, calidad de atención es considerada como apoyo esencial de las prestaciones de servicio de sanidad, dirigida a dar confianza a los usuarios, satisfaciendo sus perspectivas y disminuyendo los diferentes riesgos o peligros. (Oclocho, 2020)*

### **2.2.5 Dimensiones de la calidad de atención:**

*Según (Haydeé Revilla, 2016) se afirma que hay tres aspectos fundamentales para comprender la calidad de atención:*

- a) **Satisfacción del cliente:** *Cuando alguien se prepara para recibir un servicio, usualmente genera ciertas expectativas sobre lo que podría recibir. Por lo tanto, es deber de la empresa satisfacer estas expectativas y ofrecer un resultado óptimo en beneficio del cliente.*
- b) **Tiempo de espera:** *El término "tiempo de espera" se define como el lapso subjetivo que un cliente espera para recibir un servicio personalizado, y puede medirse en minutos o segundos. Es crucial destacar que el tiempo de espera promedio en una llamada o en interacciones en redes sociales es de aproximadamente 1 minuto; después de este período, es probable que el cliente decida abandonar el servicio. Por lo tanto, el tiempo de espera tiene un impacto directo en la calidad del servicio ofrecido por una organización.*

- c) **Fidelización:**

*La fidelización es un término del ámbito del marketing que describe la lealtad de un cliente hacia una marca, producto o servicio particular, que puede ocurrir de forma regular u ocasional. En este sentido, la fidelización implica*

*transformar una transacción de venta en el establecimiento de se trata de establecer una conexión firme y duradera entre el cliente y la empresa.*

- d) **Defectos:** *Los defectos en la calidad de atención se caracterizan como fallos o imperfecciones, 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.*
- e) **Eficacia en el servicio:** *En este contexto, se tiene en cuenta 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.*
- f) **Accesibilidad:** *La accesibilidad del servicio se describe como la capacidad de alcanzar o utilizar el servicio 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.*
- g) **Funcionalidad:** *La funcionalidad se refiere a los atributos o aspectos operativos 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.*
- h) **Cumplimiento de plazos:** *Se define como el lapso de tiempo acordado para llevar a cabo un servicio específico, cumpliendo con los estándares de calidad prometidos.*

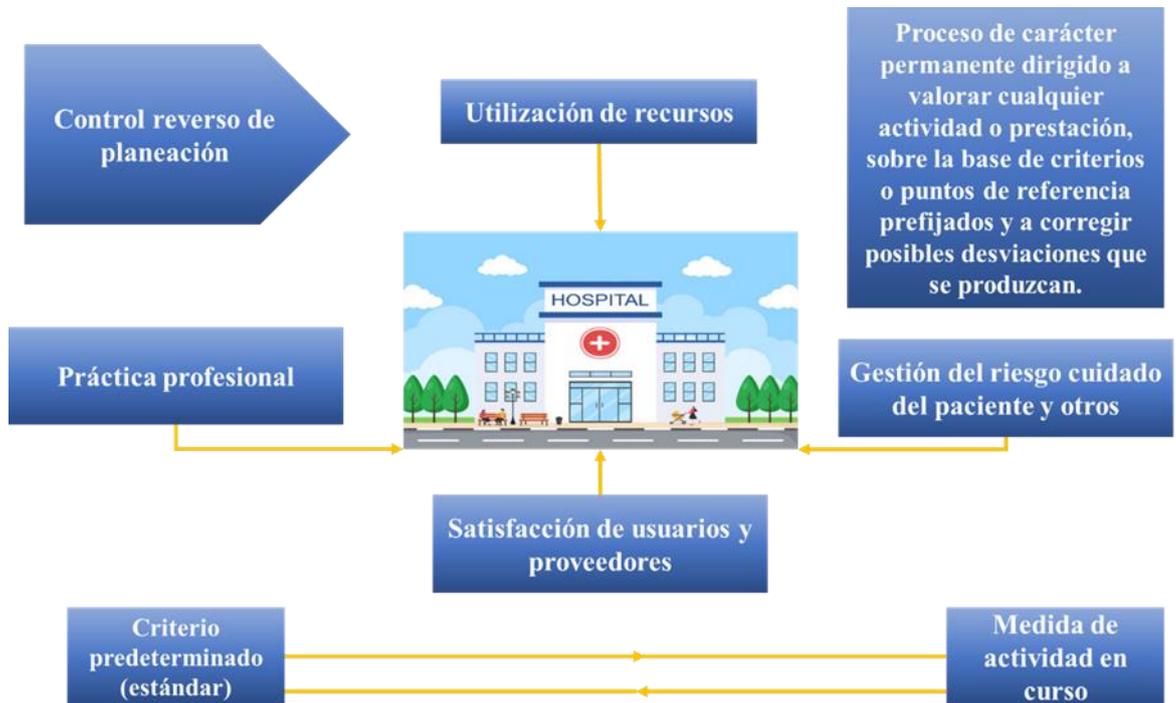
### 2.2.7 Calidad de atención en salud

*A lo largo de los años, se han ofrecido diferentes definiciones de calidad en el campo de la salud. Por ejemplo, en 1933, el concepto de una atención médica de calidad se basaba en una serie de ocho principios fundamentales que definían la práctica adecuada de la medicina (Jorge Lemus Calderón, 2006)*

- *La aplicación de una medicina lógica fundamentada en los conocimientos médicos científicos.*
- *Pone énfasis en la prevención*
- *Necesita la colaboración informada entre el público en general y los profesionales de la medicina basada en la ciencia.*
- *Considera al individuo de manera integral.*
- *Fomenta una relación cercana, personal y constante entre el médico y el paciente.*
- *Está coordinada con el trabajo y la asistencia sociales.*
- *Integra todos los tipos de servicios médicos.*
- *Involucra la utilización de todos los servicios disponibles de la medicina científica moderna para atender las necesidades de toda la población.*

FIGURA 4

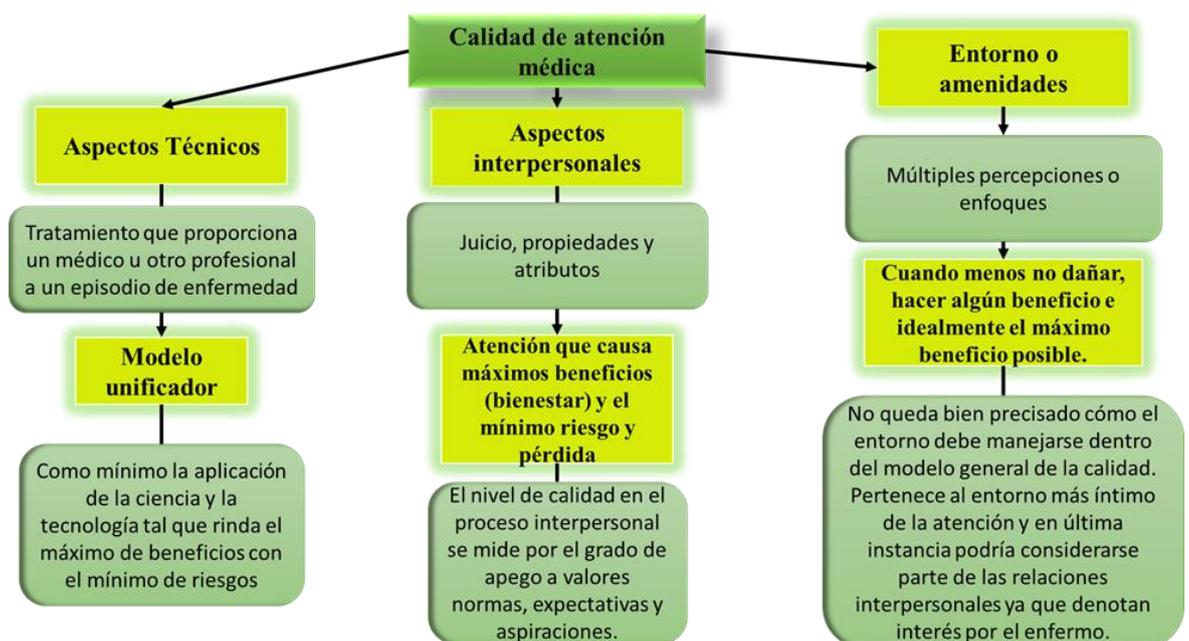
OBJETOS DEL CONTROL DE CALIDAD DE SALUD



Nota: Elaboración propia adaptada de: (Jorge Lemus Calderón, 2006)

FIGURA 5

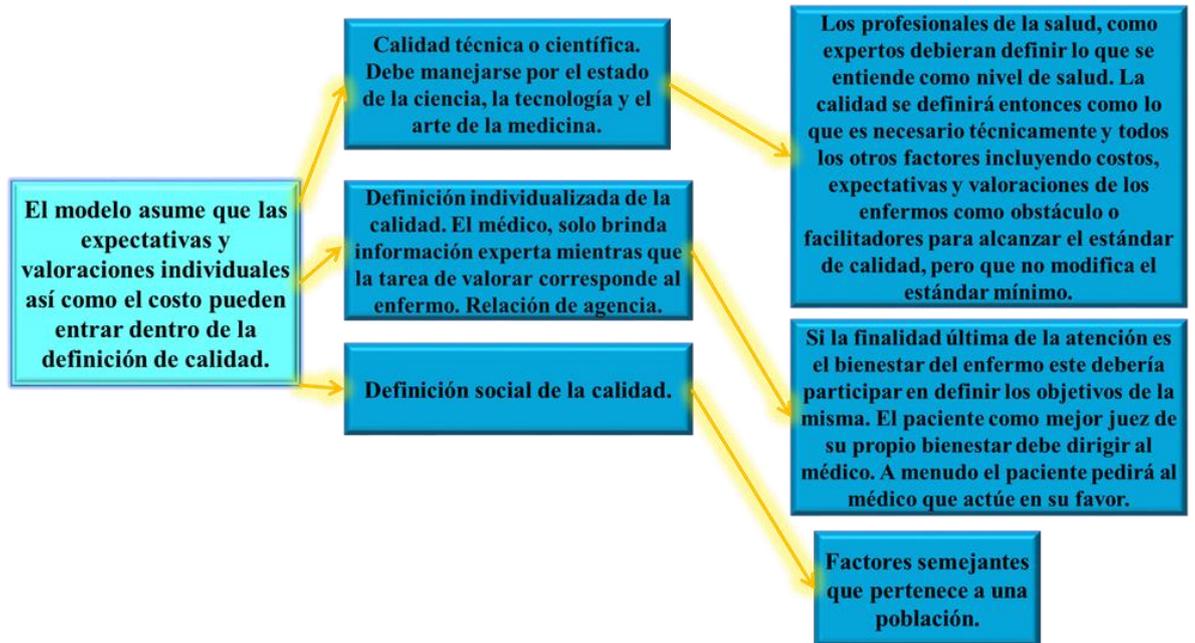
CALIDAD SEGÚN DONABEDIAN



Nota: Elaboración propia adaptada de: (Jorge Lemus Calderón, 2006)

FIGURA 6

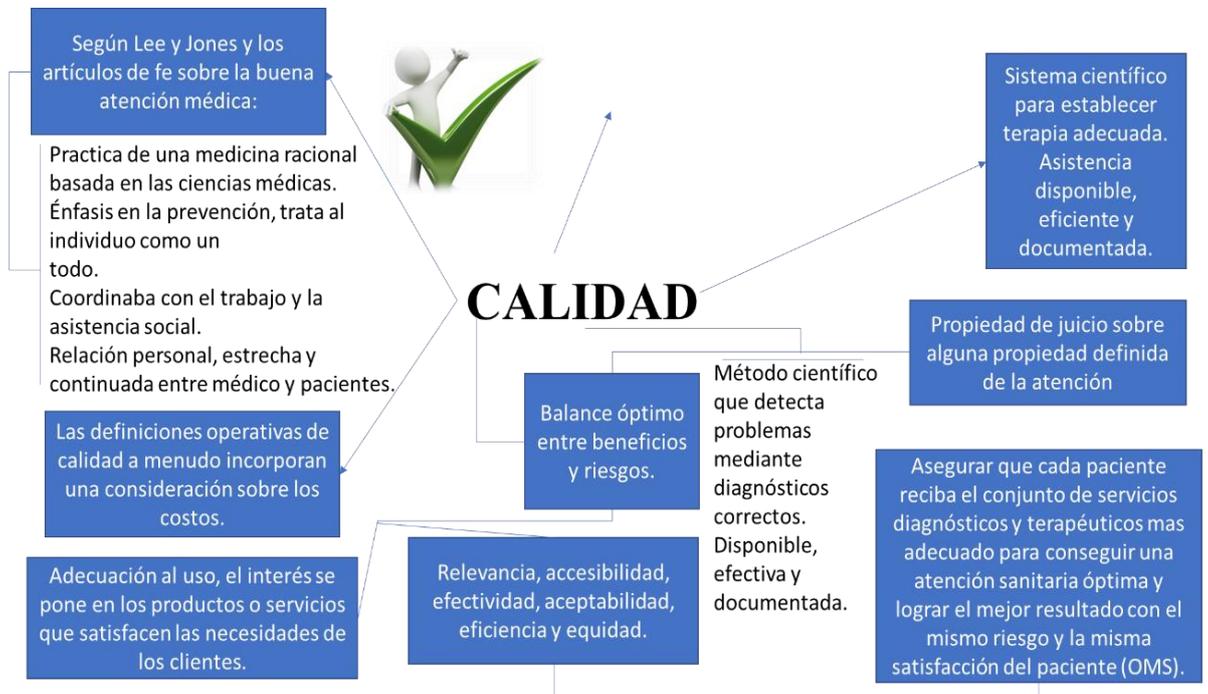
IMPLICANCIAS DEL MODELO UNIFICADOR



Nota: Elaboración propia adaptada de: (Jorge Lemus Calderón, 2006)

FIGURA 7

DEFINICIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA



Nota: Elaboración propia adaptada de: (Jorge Lemus Calderón, 2006)

### 2.3 Definición de términos básicos.

- *Adquisición, es el acto de obtener algún producto o servicio mediante una transacción y esto conlleva que el cliente realice una orden de compra y que el pago sea aceptado por el ofertante. Asimismo, una empresa puede usar el término para denominar a la contratación de un profesional con cualidades altamente valoradas. (Westreicher, 2021)*
- *Calidad de atención, según (Salud, s.f.)Se refiere al nivel en que los servicios de salud para individuos y comunidades mejoran las posibilidades de alcanzar resultados de salud favorables. Se fundamenta en conocimientos profesionales respaldados por evidencia y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal.*
- *Exportación de servicios, se entiende como cualquier actividad realizada por una persona, ya sea física o jurídica, o por una asociación informal, en la que no se pueda establecer una relación laboral con quien solicita la ejecución del trabajo. Esta actividad implica una obligación de llevar a cabo ciertas tareas, independientemente de si el trabajo está basado principalmente en habilidades físicas o intelectuales, y suele implicar una compensación, ya sea en forma de bienes o dinero. (Barrera, 2019)*
- *La satisfacción se refiere a una reacción favorable que surge cuando el consumidor interactúa con un producto o servicio, siendo un estado emocional generado por la evaluación de dicho producto o servicio. (Santos, 2016)*
- *Servicio, la administración de un servicio puede variar según el sector de la economía que lo gestione, lo cual implica diferencias significativas entre un servicio ofrecido por una empresa privada común y uno*

*proporcionado por el Estado u alguna entidad gubernamental. En algunos casos, también puede existir un modelo mixto en el que el servicio sea prestado de manera conjunta por el sector público y el privado. (Sanchez, 2020)*

*Sistema de Hipótesis*

#### **2.4 Hipótesis general**

*Existe relación significativa entre la exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los centros de salud privados de la ciudad de Tacna, 2023.*

#### **2.5 Hipótesis Específicas**

- *La satisfacción de los clientes se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*
- *La eficacia del servicio se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*
- *La competitividad profesional se relaciona de manera significativa con la exportación de servicios médicos de los establecimientos de salud ubicados en la ciudad de Tacna, 2023.*

#### **2.6 Sistema de variables.**

**Variable 1:** *Exportación de servicios*

**Variable 2:** *Calidad de atención*

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de investigación.**

*El tipo de la presente investigación es básica, ya que, sustenta En un contexto teórico, su principal propósito es formular una teoría a través del descubrimiento de patrones ampliamente aplicables. Además, busca comprender la relación entre variables, como por ejemplo, investigando los resultados para generar teorías que puedan ser exploradas en futuras investigaciones.(Vara Horna, 2014)*

### **3.2 Diseño de la investigación**

*La investigación se centra en un diseño no experimental de tipo transversal, ya que en este enfoque no se lleva a cabo ninguna manipulación de las variables del estudio.*

*Es de corte transversal, ya que la información se da en un determinado espacio y tiempo que sea conforme al investigador.*

### **3.3 Población y muestra.**

#### **3.3.1 Población**

*La población de esta investigación es conformada por más de 100,000 chilenos que se dirigen a la ciudad de Tacna para recibir atención en los centros de salud disponibles. Entre enero y agosto de este año, 104,198 ciudadanos chilenos ingresaron al sur del Perú en busca de atención médica en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad (Sisol) en la región de Tacna.*

*Esta cantidad se aproxima a los 184,160 residentes del sur del Perú que hicieron lo mismo el año anterior. (Gestión, 2014)*

### 3.3.2 Población

*Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. “El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros”.*

*Para la presente investigación se tomó en consideración calcular la muestra a partir de la fórmula de la población infinita.*

*Muestra: La muestra, se refiere a un grupo específico dentro de la población total que será analizado en la investigación. Se utilizan métodos y procesos, como fórmulas o razonamientos lógicos, para establecer el tamaño de la muestra, la cual debe ser representativa de toda la población. (López, 2004)*

*Por lo tanto la fórmula de población infinita es la siguiente:*

$$n_o = \frac{Z^2(p)(1-p)}{E^2}$$

Z: 1.96

p: 0.51

E: 5%

Resolución:

$$n_o = \frac{1.96^2 \times (0.51) \times (1 - 0.51)}{0.05^2}$$

$$n_o = 384$$

*Para la presente investigación la muestra estuvo compuesta por 384 pacientes extranjeros.*

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

*La técnica de recolección de datos es la encuesta, por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer opiniones, actitudes, creencias, entre otros aspectos.*

*El instrumento utilizado en la presente investigación es el cuestionario, Cuestionario, el cual consta de n° de preguntas, con 5 posiciones, en una escala de Likert es uno de los tipos de escala de medición, utilizada principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta, sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado (Vázquez); el mismo que fue aplicado de manera presencial en las unidades de estudio mencionadas en clínica la luz, Isabel , hospital de la solidaridad.*

### **3.5 Técnicas de procesamiento de datos.**

#### **3.5.1 Procesamiento y análisis de información**

*Para el procesamiento y análisis de la información de la investigación se hizo de la estadística descriptiva para la presentación de tablas y figuras y también se realizó la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis; todo ello con la aplicación del programa SPSS versión 2023.*

*El análisis de información parte desde la simple recopilación y lectura de textos hasta la interpretación. Es decir, el análisis es una actividad intelectual que logra el arte o la virtud de perfeccionar capacidades profesionales por parte del analista; todo esto gracias al empleo de métodos y procedimientos de investigación, ya sean cuantitativos o cualitativos que le permiten separar lo principal de lo accesorio y lo trascendental de lo pasajero o superfluo. (Domínguez, 2006)*

### **3.6 Selección y validación de los instrumentos de investigación.**

*Para la validación de los instrumentos, se recurrió al juicio de expertos, los cuales evaluaron y emitieron su calificación como se muestra en el apéndice x.*

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1 Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.**

#### **4.1.1. Análisis de confiabilidad del instrumento**

*La confiabilidad de un instrumento de medición se puede determinar mediante diversas técnicas, las cuales se comentarán brevemente después de revisar el concepto de validez. La confiabilidad del instrumento de medición también está influenciada por la cantidad de elementos que incluya; a medida que aumenta el número de elementos, la confiabilidad tiende a incrementarse, siempre y cuando todos se refieran a la misma variable. (Roberto Hernández, 1997)*

FIGURA 8

TABLA DE VALORES DE ALFA DE CRONBACH

Valor	Interpretación
Coeficiente Alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente Alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente Alfa > 0.6	Es cuestionable
Coeficiente Alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente Alfa < 0.5	Es inaceptable

Nota: Extraído del artículo de investigación

“Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud”  
(Caviedes, 2018)

#### 4.2 Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable de exportación de servicios

TABLA 1

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE DE EXPORTACIÓN

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,942	,947	22

Como se aprecia en la tabla 1 el valor de la tabla de alfa de Cronbach es igual a 0,942, lo que significa que el instrumento de la variable exportación de servicios es bueno.

Estadísticas de fiabilidad de la dimensión accesibilidad y restricciones

**TABLA 2***ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD Y RESTRICCIONES*

**Estadísticas de fiabilidad**

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,785</i>	<i>,781</i>	<i>6</i>

Como se aprecia en la tabla 2 el valor de la tabla de alfa de Cronbach es igual a 0,785, lo que significa que el instrumento de la variable exportación de servicios es aceptable.

*Estadísticas de fiabilidad de la dimensión movimiento físico de personas*

**TABLA 3***ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA DIMENSIÓN MOVIMIENTO FÍSICO DE PERSONAS*

**Estadísticas de fiabilidad**

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,868</i>	<i>,887</i>	<i>7</i>

Como se aprecia en la tabla 3 el valor de la tabla de alfa de Cronbach es igual a 0,868, lo que significa que el instrumento de la variable exportación de servicios es bueno.

**TABLA 4**

*ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA DIMENSIÓN COSTOS DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,909</i>	<i>,915</i>	<i>9</i>

*Como se aprecia en la tabla 4 el valor de la tabla de alfa de Cronbach es igual a 0,909, lo que significa que el instrumento de la variable exportación de servicios es bueno.*

#### **4.3 Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable de calidad de atención**

**TABLA 5**

*ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE DE CALIDAD DE ATENCIÓN*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,976</i>	<i>,979</i>	<i>24</i>

*Como se aprecia en la tabla 5 el valor de la tabla de alfa de Cronbach es igual a 0,976, lo que significa que el instrumento de la variable calidad de atención es bueno.*

**TABLA 6**

*ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
<b>,941</b>	<b>,948</b>	<b>8</b>

*Como se aprecia en la tabla 6 el valor de la tabla de alfa de Cronbach es igual a 0,941, lo que significa que el instrumento de la variable calidad de atención es bueno.*

**TABLA 7**

*ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA DIMENSIÓN EFICACIA DEL SERVICIO*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
<b>,951</b>	<b>,956</b>	<b>8</b>

*Como se aprecia en la tabla 7 el valor de la tabla de alfa de Cronbach es igual a 0,951, lo que significa que el instrumento de la variable calidad de atención es bueno.*

TABLA 8

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA DIMENSIÓN COMPETITIVIDAD PROFESIONAL

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
<b>,934</b>	<b>,936</b>	<b>8</b>

Como se aprecia en la tabla 8 el valor de la tabla de alfa de Cronbach es igual a 0,934, lo que significa que el instrumento de la variable calidad de atención es bueno.

#### 4.4 Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.

##### 4.4.1 Tablas de frecuencias de exportación de servicios médicos

TABLA 9

INDICADOR ARANCELES E IMPUESTOS DE LA PREGUNTA N°01 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

#### Los precios de los tratamientos y/o procedimientos médicos están sujetos al impuesto general a las ventas (IGV)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	7	1,8	1,8	2,1
	algunas veces	79	20,6	20,6	22,7
	casi siempre	181	47,1	47,1	69,8
	Siempre	116	30,2	30,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 9, se puede apreciar que el 47,1% de los encuestados manifestaron que casi siempre Los costos de los tratamientos y/o procedimientos médicos están

*sujetos al impuesto general a las ventas (IGV) mientras que un 30,2% manifestaron que siempre y un 20,6% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 10**

*INDICADOR LEYES DE SERVICIOS DE LA PREGUNTA N°02 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Ante cualquier incidencia en el servicio, sus familiares tienen derecho a reclamo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	6	1,6	1,6	2,1
	algunas veces	83	21,6	21,6	23,7
	casi siempre	176	45,8	45,8	69,5
	siempre	117	30,5	30,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 10, se puede apreciar que el 45,8% de los encuestados manifestaron que casi siempre ante cualquier incidencia en el servicio, sus familiares tienen derecho a reclamo, mientras que un 30,5% manifestaron que siempre y un 21,6% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 11**

*INDICADOR LEYES DE SERVICIOS DE LA PREGUNTA N°03 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Los centros médicos, a los cuales asisto, cuentan con la señalización adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	6	1,6	1,6	2,3
	algunas veces	91	23,7	23,7	26,0
	casi siempre	167	43,5	43,5	69,5
	Siempre	117	30,5	30,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 11, se puede apreciar que el 43,5% de los encuestados manifestaron que casi siempre los centros médicos, a los lugares a los que acudo están debidamente señalizados, mientras que un 30,5% manifestaron que siempre y un 23,7% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 12**

*INDICADOR LEYES DE SERVICIOS DE LA PREGUNTA N°04 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Las leyes de servicio en este país no han creado restricciones excesivas o inconvenientes para mi experiencia en la recepción de servicios médicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	6	1,6	1,6	2,1
	algunas veces	81	21,1	21,1	23,2
	casi siempre	182	47,4	47,4	70,6
	siempre	113	29,4	29,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 12, se puede apreciar que el 47,4% de los encuestados manifestaron que casi siempre, las leyes de servicio en este país no han creado restricciones excesivas o inconvenientes para mi experiencia en la recepción de servicios médicos, mientras que un 29,4% manifestaron que siempre y un 21,1% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 13**

*INDICADOR GARANTÍA DE LA PREGUNTA N°05 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**El centro médico cuenta con equipos de primera calidad para mi atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	5	1,3	1,3	2,1
	algunas veces	77	20,1	20,1	22,1
	casi siempre	188	49,0	49,0	71,1
	siempre	111	28,9	28,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 13, se puede apreciar que el 49,0% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el centro médico cuenta con equipos de primera calidad para mi atención, mientras que un 28,9% manifestaron que siempre y un 20,1% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 14**

*INDICADOR GARANTÍA DE LA PREGUNTA N°06 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**La garantía que proporciona los servicios médicos en este país es clara y me ha proporcionado confianza en la atención que he recibido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	11	2,9	3,0	3,2
	algunas veces	88	22,9	23,7	26,9
	casi siempre	162	42,2	43,5	70,4
	Siempre	110	28,6	29,6	100,0
	Total	372	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,1		
Total		384	100,0		

Según la tabla 14, se puede apreciar que el 42,2% de los encuestados manifestaron que casi siempre, la garantía que proporciona los servicios médicos en este país es clara y me ha proporcionado confianza en la atención que he recibido, mientras que un 28,6% manifestaron que siempre y un 22,9% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 15**

*INDICADOR PERIODICIDAD DE LA PREGUNTA N°07 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al año**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	12	3,1	3,1	3,4
	algunas veces	83	21,6	21,6	25,0
	casi siempre	167	43,5	43,5	68,5
	Siempre	121	31,5	31,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 15, se puede apreciar que el 43,5% de los encuestados manifestaron que casi siempre, lleva a cabo procedimientos y/o tratamientos de salud anualmente, mientras que un 31,5% manifestaron que siempre y un 21,6% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 16**

*INDICADOR PERIODICIDAD DE LA PREGUNTA N°08 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**La periodicidad de los servicios médicos en este país ha sido conveniente y se ha ajustado a mis necesidades y expectativas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	11	2,9	2,9	3,4
	algunas veces	113	29,4	29,4	32,8
	casi siempre	170	44,3	44,3	77,1
	Siempre	88	22,9	22,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 16, se puede apreciar que el 44,3% de los encuestados manifestaron que casi siempre, la periodicidad de los servicios médicos en este país ha sido conveniente y se ha ajustado a mis necesidades y expectativas, mientras que un 22,9% manifestaron que siempre y un 29,4% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 17**

*INDICADOR PERIODICIDAD DE LA PREGUNTA N° 09 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al mes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	12	3,1	3,1	3,9
	algunas veces	79	20,6	20,6	24,5
	casi siempre	189	49,2	49,2	73,7
	Siempre	101	26,3	26,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 17, se puede apreciar que el 49,2% de los encuestados manifestaron que casi siempre, realiza procedimientos y/o tratamientos de salud mensualmente,*

mientras que un 26,3% manifestaron que siempre y un 20,6% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 18**

*INDICADOR POSICIONAMIENTO DE LA PREGUNTA N°10 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Al venir a Tacna, asiste al centro médico con mejores referencias por los medios digitales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	10	2,6	2,6	3,1
	algunas veces	84	21,9	21,9	25,0
	casi siempre	174	45,3	45,3	70,3
	Siempre	114	29,7	29,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 18, se puede apreciar que el 45,3% de los encuestados manifestaron que casi siempre, cuando vienen a Tacna, acuden al centro médico con las mejores recomendaciones por los medios digitales, mientras que un 29,7% manifestaron que siempre y un 21,9% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 19**

*INDICADOR POSICIONAMIENTO DE LA PREGUNTA N°11 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**La información sobre los servicios médicos en este país está bien posicionada y es fácilmente accesible para los pacientes extranjeros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	1,0	1,0	1,0
	casi nunca	12	3,1	3,1	4,2
	algunas veces	84	21,9	21,9	26,0
	casi siempre	184	47,9	47,9	74,0
	siempre	100	26,0	26,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 19, se puede apreciar que el 47,9% de los encuestados manifestaron que casi siempre, la información sobre los servicios médicos en este país está bien posicionada y es fácilmente accesible para los pacientes extranjeros, mientras que un 26,0% manifestaron que siempre y un 21,9% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 20**

INDICADOR POSICIONAMIENTO DE LA PREGUNTA N°12 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

**Los centros médicos de Tacna, están posicionados como centros médicos de calidad en el exterior**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,0	1,0	1,0
	casi nunca	9	2,3	2,3	3,4
	algunas veces	74	19,3	19,3	22,7
	casi siempre	171	44,5	44,5	67,2
	Siempre	126	32,8	32,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 20, se puede apreciar que el 44,5% de los encuestados manifestaron que casi siempre, los centros médicos de Tacna, son reconocidos como centros médicos de alta calidad en el extranjero, mientras que un 32,8% manifestaron que siempre y un 19,3% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 21**

*INDICADOR POSICIONAMIENTO DE LA PREGUNTA N°13 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**El centro médico que le brinda servicios de salud respeta los precios acordados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	6	1,6	1,6	1,8
	algunas veces	62	16,1	16,1	18,0
	casi siempre	196	51,0	51,0	69,0
	Siempre	119	31,0	31,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 21, se puede apreciar que el 51,0% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el centro médico que le brinda servicios de salud respeta los precios acordados, mientras que un 31,0% manifestaron que siempre y un 16,1% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 22**

*INDICADOR EFICIENCIA DE LA PREGUNTA N°14 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**El personal médico cumple con las expectativas de atención al paciente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	9	2,3	2,3	2,9
	algunas veces	122	31,8	31,9	34,7
	casi siempre	149	38,8	38,9	73,6
	siempre	101	26,3	26,4	100,0
	Total	383	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		384	100,0		

*Según la tabla 22, se puede apreciar que el 38,8% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el personal médico cumple con las expectativas de atención al*

*paciente, mientras que un 26,3% manifestaron que siempre y un 31,8% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 23**

*INDICADOR EFICIENCIA DE LA PREGUNTA N°15 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**La eficiencia en el movimiento físico de personas y la atención con usted han sido satisfactoria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	15	3,9	3,9	4,7
	algunas veces	102	26,6	26,6	31,3
	casi siempre	166	43,2	43,2	74,5
	Siempre	98	25,5	25,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 23, se puede apreciar que el 43,2% de los encuestados manifestaron que casi siempre, la eficiencia en el movimiento físico de personas y la atención con usted han sido satisfactoria, mientras que un 25,5% manifestaron que siempre y un 26,6% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 24**

*INDICADOR COMPARACIÓN CON OTROS PAÍSES DE LA PREGUNTA N°16 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Considera que Tacna brinda sus servicios de salud proporcionales a PRECIO-CALIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	11	2,9	2,9	3,4
	algunas veces	103	26,8	26,8	30,2
	casi siempre	171	44,5	44,5	74,7
	Siempre	97	25,3	25,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 24, se puede apreciar que el 44,5% de los encuestados manifestaron que casi siempre, considera que Tacna brinda sus servicios de salud proporcionales a PRECIO- CALIDAD, mientras que un 25,3% manifestaron que siempre y un 26,8% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 25**

*INDICADOR COMPARACIÓN CON OTROS PAÍSES DE LA PREGUNTA N°17 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Los costos de servicios están detallados y se cumplen**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	4	1,0	1,0	1,3
	algunas veces	82	21,4	21,4	22,7
	casi siempre	184	47,9	47,9	70,6
	siempre	113	29,4	29,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 25, se puede apreciar que el 47,9% de los encuestados manifestaron que casi siempre, los precios de los servicios están especificados y se respetan, mientras que un 29,4% manifestaron que siempre y un 21,4% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 26**

*INDICADOR COMPARACIÓN CON OTROS PAÍSES DE LA PREGUNTA N°18 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Los costos con respecto a la recepción de servicios médicos en este país son competitivos en comparación con otras opciones disponibles en diferentes países**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	4	1,0	1,0	1,8
	algunas veces	89	23,2	23,2	25,0
	casi siempre	183	47,7	47,7	72,7
	siempre	105	27,3	27,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 26, se puede apreciar que el 47,7% de los encuestados manifestaron que casi siempre, los costos con respecto a la recepción de servicios médicos en este país son competitivos en comparación con otras opciones disponibles en diferentes países, mientras que un 27,3% manifestaron que siempre y un 23,2% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 27**

*INDICADOR COMPARACIÓN CON OTROS PAÍSES DE LA PREGUNTA N°19 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**El centro médico respeta el tipo de cambio de la moneda extranjera, según lo estipulado en SUNAT**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	6	1,6	1,6	1,8
	algunas veces	78	20,3	20,3	22,1
	casi siempre	183	47,7	47,7	69,8
	siempre	116	30,2	30,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 27, se puede apreciar que el 47,7% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el centro médico cumple con el tipo de cambio de la moneda extranjera conforme a lo establecido por SUNAT., mientras que un 30,2% manifestaron que siempre y un 20,3% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 28**

*INDICADOR TRANSPARENCIA DE LA PREGUNTA N°20 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**La facturación brindada detalla todos los costos de los servicios asignados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	4	1,0	1,0	1,6
	algunas veces	67	17,4	17,4	19,0
	casi siempre	183	47,7	47,7	66,7
	siempre	128	33,3	33,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 28, se puede apreciar que el 47,7% de los encuestados manifestaron que casi siempre, la facturación proporcionada especifica todos los costos de los servicios asignados, mientras que un 33,3% manifestaron que siempre y un 17,4% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 29**

*INDICADOR TRANSPARENCIA DE LA PREGUNTA N°21 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**El centro médico informa con la verdad respecto al personal que lo debe atender según lo programado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	8	2,1	2,1	2,6
	algunas veces	80	20,8	20,8	23,4
	casi siempre	142	37,0	37,0	60,4
	siempre	152	39,6	39,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 29, se puede apreciar que el 37,0% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el centro médico informa con la verdad respecto al personal que lo debe atender según lo programado, mientras que un 39,6% manifestaron que siempre y un 20,8% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 30**

*INDICADOR TRANSPARENCIA DE LA PREGUNTA N°22 DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

**Se ha informado con la verdad respecto a los costos en la recepción del servicio médico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	8	2,1	2,1	2,6
	algunas veces	92	24,0	24,0	26,6
	casi siempre	160	41,7	41,7	68,2
	siempre	122	31,8	31,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 30, se puede apreciar que el 41,7% de los encuestados manifestaron que casi siempre, se ha informado con la verdad respecto a los costos en la*

recepción del servicio médico, mientras que un 31,8% manifestaron que siempre y un 24,0% manifestaron que algunas veces.

#### 4.2.2. Tablas de frecuencias de calidad de atención

**TABLA 31**

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA DE LA PREGUNTA N°01 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Considera rápido el proceso de separación de consulta médica en la ciudad de Tacna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	7	1,8	1,8	2,3
	algunas veces	90	23,4	23,4	25,8
	casi siempre	161	41,9	41,9	67,7
	siempre	124	32,3	32,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 31, se puede apreciar que el 41,9% de los encuestados manifestaron que casi siempre, considera ágil el proceso de programación de consultas médicas en la ciudad de Tacna, mientras que un 32,3% manifestaron que siempre y un 23,4% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 32**

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA DE LA PREGUNTA N°02 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Considera adecuado el tiempo de espera para los resultados de los procedimientos médicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	5	1,3	1,3	1,6
	algunas veces	86	22,4	22,4	24,0
	casi siempre	169	44,0	44,0	68,0
	siempre	123	32,0	32,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 32, se puede apreciar que el 44,0% de los encuestados manifestaron que casi siempre, considera adecuado el lapso de espera para obtener los resultados de los procedimientos médicos, mientras que un 32,0% manifestaron que siempre y un 22,4% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 33**

*INDICADOR FIDELIZACIÓN DE LA PREGUNTA N°03 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Estoy satisfecho con la atención que he recibido en este servicio de salud**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	6	1,6	1,6	2,1
	algunas veces	83	21,6	21,6	23,7
	casi siempre	221	57,6	57,6	81,3
	Siempre	72	18,8	18,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 33, se puede apreciar que el 57,6% de los encuestados manifestaron que casi siempre, estoy satisfecho con la atención que he recibido en este servicio de salud, mientras que un 18,8% manifestaron que siempre y un 21,6% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 34**

*INDICADOR FIDELIZACIÓN DE LA PREGUNTA N°04 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Viene a nuestro país a recibir tratamientos frecuentes o procedimientos médicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	9	2,3	2,3	2,9
	algunas veces	82	21,4	21,4	24,2
	casi siempre	157	40,9	40,9	65,1
	Siempre	134	34,9	34,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 34, se puede apreciar que el 40,9% de los encuestados manifestaron que casi siempre, viene a nuestro país para recibir tratamientos o procedimientos médicos con regularidad, mientras que un 34,9% manifestaron que siempre y un 21,4% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 35**

*INDICADOR FIDELIZACIÓN DE LA PREGUNTA N°05 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Recomienda los servicios de salud del Perú a sus amigos y familiares**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,3	1,3	1,3
	casi nunca	9	2,3	2,3	3,6
	algunas veces	73	19,0	19,0	22,7
	casi siempre	159	41,4	41,4	64,1
	Siempre	138	35,9	35,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 35, se puede apreciar que el 41,4% de los encuestados manifestaron que casi siempre, recomienda los servicios de salud del Perú a sus amigos y familiares, mientras que un 35,9% manifestaron que siempre y un 19,0% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 36**

*INDICADOR DEFECTOS DE LA PREGUNTA N°06 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Separar su cita médica es un procedimiento sencillo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	6	1,6	1,6	2,1
	algunas veces	59	15,4	15,4	17,4
	casi siempre	182	47,4	47,4	64,8
	siempre	135	35,2	35,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 36, se puede apreciar que el 47,4% de los encuestados manifestaron que casi siempre, programar una cita médica es un proceso simple, mientras que un 35,2% manifestaron que siempre y un 15,4% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 37**

*INDICADOR DEFECTOS DE LA PREGUNTA N°07 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Cuando tuvo quejas fueron solucionadas inmediatamente por el servicio de atención al cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	10	2,6	2,6	3,4
	algunas veces	128	33,3	33,3	36,7
	casi siempre	143	37,2	37,2	74,0
	siempre	100	26,0	26,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 37, se puede apreciar que el 37,2% de los encuestados manifestaron que casi siempre, cuando tuvo quejas fueron solucionadas inmediatamente por el servicio de atención al cliente, mientras que un 26,0% manifestaron que siempre y un 26,0% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 38**

*INDICADOR DEFECTOS DE LA PREGUNTA N°08 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Los equipos e instalaciones son adecuados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	7	1,8	1,8	2,3
	algunas veces	109	28,4	28,4	30,7
	casi siempre	174	45,3	45,3	76,0
	Siempre	92	24,0	24,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 38, se puede apreciar que el 24,0% de los encuestados manifestaron que casi siempre, los equipos e instalaciones son adecuados, mientras que un 24,0% manifestaron que siempre y un 28,4% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 39**

*INDICADOR ACCESIBILIDAD DE LA PREGUNTA N°09 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Los centros médicos utilizan medios digitales para acceder a ellos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	9	2,3	2,3	2,6
	algunas veces	87	22,7	22,7	25,3
	casi siempre	177	46,1	46,1	71,4
	Siempre	110	28,6	28,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 39, se puede apreciar que el 46,1% de los encuestados manifestaron que casi siempre, los centros médicos utilizan medios digitales para acceder a ellos,*

mientras que un 28,6% manifestaron que siempre y un 22,7% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 40**

*INDICADOR ACCESIBILIDAD DE LA PREGUNTA N°10 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Los servicios médicos cuentan con los equipos que necesitan de acuerdo a su requerimiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	7	1,8	1,8	2,3
	algunas veces	79	20,6	20,6	22,9
	casi siempre	178	46,4	46,4	69,3
	siempre	118	30,7	30,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 40, se puede apreciar que el 46,4% de los encuestados manifestaron que casi siempre, los servicios médicos cuentan con los equipos que necesitan de acuerdo a su requerimiento, mientras que un 30,7% manifestaron que siempre y un 20,6% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 41**

*INDICADOR FUNCIONALIDAD DE LA PREGUNTA N°11 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Los servicios médicos cuentan con una atención de emergencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	8	2,1	2,1	2,3
	algunas veces	82	21,4	21,4	23,7
	casi siempre	163	42,4	42,4	66,1
	Siempre	130	33,9	33,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 41, se puede apreciar que el 42,4% de los encuestados manifestaron que casi siempre, los servicios médicos cuentan con una atención de emergencia, mientras que un 33,9% manifestaron que siempre y un 21,4% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 42**

*INDICADOR FUNCIONALIDAD DE LA PREGUNTA N°12 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**La atención médica que he recibido ha mejorado mi estado de salud de manera significativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	9	2,3	2,3	2,9
	algunas veces	83	21,6	21,6	24,5
	casi siempre	173	45,1	45,1	69,5
	siempre	117	30,5	30,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 42, se puede apreciar que el 45,1% de los encuestados manifestaron que casi siempre, la atención médica que he recibido ha mejorado mi estado de*

salud de manera significativa, mientras que un 30,5% manifestaron que siempre y un 21,6% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 43**

*INDICADOR FUNCIONALIDAD DE LA PREGUNTA N°13 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**El personal de salud conoce totalmente sus funciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	11	2,9	2,9	3,1
	algunas veces	73	19,0	19,0	22,1
	casi siempre	174	45,3	45,3	67,4
	siempre	125	32,6	32,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 43, se puede apreciar que el 45,3% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el personal de salud conoce totalmente sus funciones, mientras que un 32,6% manifestaron que siempre y un 19,0% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 44**

*INDICADOR CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE LA PREGUNTA N°14 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**Los tratamientos médicos se cumplen en los días programados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	4	1,0	1,0	1,8
	algunas veces	73	19,0	19,0	20,8
	casi siempre	187	48,7	48,7	69,5
	siempre	117	30,5	30,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 44, se puede apreciar que el 48,7% de los encuestados manifestaron que casi siempre, los tratamientos médicos se cumplen en los días programados,

mientras que un 30,5% manifestaron que siempre y un 19,0% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 45**

*INDICADOR CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE LA PREGUNTA N°15 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**La puntualidad en las citas y el flujo eficiente de los servicios han contribuido a una experiencia positiva**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	7	1,8	1,8	2,6
	algunas veces	111	28,9	28,9	31,5
	casi siempre	145	37,8	37,8	69,3
	siempre	118	30,7	30,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 45, se puede apreciar que el 37,8% de los encuestados manifestaron que casi siempre, la puntualidad en las citas y el flujo eficiente de los servicios han contribuido a una experiencia positiva, mientras que un 30,7% manifestaron que siempre y un 28,9% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 46**

*INDICADOR CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE LA PREGUNTA N°16 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**La disponibilidad y accesibilidad del personal médico para responder mis dudas ha sido satisfactoria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	11	2,9	2,9	3,1
	algunas veces	102	26,6	26,6	29,7
	casi siempre	161	41,9	41,9	71,6
	siempre	109	28,4	28,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 46, se puede apreciar que el 41,9% de los encuestados manifestaron que casi siempre, la disponibilidad y accesibilidad del personal médico para responder mis dudas ha sido satisfactoria, mientras que un 28,4% manifestaron que siempre y un 26,6% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 47**

*INDICADOR DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA PREGUNTA N°17 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**El centro médico brinda información clara de los procedimientos a realizar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	10	2,6	2,6	3,4
	algunas veces	97	25,3	25,3	28,6
	casi siempre	165	43,0	43,0	71,6
	siempre	109	28,4	28,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 47, se puede apreciar que el 43,0% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el centro médico brinda información clara de los procedimientos a realizar, mientras que un 28,4% manifestaron que siempre y un 25,3% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 48**

*INDICADOR DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA PREGUNTA N°18 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**He comprendido el diagnóstico que me dio el médico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	7	1,8	1,8	2,1
	algunas veces	79	20,6	20,6	22,7
	casi siempre	179	46,6	46,6	69,3
	siempre	118	30,7	30,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 48, se puede apreciar que el 46,6% de los encuestados manifestaron que casi siempre, he comprendido el diagnóstico que me dio el médico, mientras que un 30,7% manifestaron que siempre y un 20,6% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 49**

*INDICADOR DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA PREGUNTA N°19 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**El personal médico brinda el tiempo necesario de acuerdo a su necesidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	5	1,3	1,3	1,8
	algunas veces	90	23,4	23,4	25,3
	casi siempre	164	42,7	42,7	68,0
	siempre	123	32,0	32,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 49, se puede apreciar que el 42,7% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el personal médico brinda el tiempo necesario de acuerdo a su necesidad, mientras que un 32,0% manifestaron que siempre y un 23,4% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 50**

*INDICADOR DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA PREGUNTA N°20 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**El médico brinda un diagnóstico adecuado de acuerdo a mi necesidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	5	1,3	1,3	1,8
	algunas veces	80	20,8	20,8	22,7
	casi siempre	185	48,2	48,2	70,8
	siempre	112	29,2	29,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 50, se puede apreciar que el 48,2% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el médico brinda un diagnóstico adecuado de acuerdo a mi necesidad, mientras que un 29,2% manifestaron que siempre y un 20,8% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 51**

*INDICADOR CONOCIMIENTO DE CAMPO DE LA PREGUNTA N°21 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**La atención recibida en este servicio de salud es igual o superior ofrecida por los servicios de salud**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	,8	,8	,8
	casi nunca	4	1,0	1,0	1,8
	algunas veces	75	19,5	19,5	21,4
	casi siempre	188	49,0	49,0	70,3
	siempre	114	29,7	29,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 51, se puede apreciar que el 49,0% de los encuestados manifestaron que casi siempre, la atención recibida en este servicio de salud es igual o superior ofrecida por los servicios de salud, mientras que un 29,7% manifestaron que siempre y un 19,5% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 52**

*INDICADOR CONOCIMIENTO DE CAMPO DE LA PREGUNTA N°22 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**El médico realiza todos los exámenes necesarios que requiere su procedimiento antes de llevarlo a cabo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	3	,8	,8	1,3
	algunas veces	74	19,3	19,3	20,6
	casi siempre	186	48,4	48,4	69,0
	siempre	119	31,0	31,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 52, se puede apreciar que el 48,4% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el médico realiza todos los exámenes necesarios para el procedimiento antes de llevarlo a cabo, mientras que un 31,0% manifestaron que siempre y un 19,3% manifestaron que algunas veces.*

**TABLA 53**

*INDICADOR CONOCIMIENTO DE CAMPO DE LA PREGUNTA N°23 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**El médico especialista me transmite confianza y seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	casi nunca	9	2,3	2,3	2,6
	algunas veces	88	22,9	22,9	25,5
	casi siempre	175	45,6	45,6	71,1
	siempre	111	28,9	28,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Según la tabla 53, se puede apreciar que el 45,6% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el médico especialista me transmite confianza y seguridad,*

mientras que un 28,9% manifestaron que siempre y un 22,9% manifestaron que algunas veces.

**TABLA 54**

*INDICADOR CONOCIMIENTO DE CAMPO DE LA PREGUNTA N°24 DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

**El médico que me atiende resuelve todos mis requerimientos sin necesidad de enviarme a otro especialista**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	casi nunca	9	2,3	2,3	2,9
	algunas veces	87	22,7	22,7	25,5
	casi siempre	172	44,8	44,8	70,3
	siempre	114	29,7	29,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Según la tabla 54, se puede apreciar que el 44,8% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el médico que me atiende resuelve todos mis requerimientos sin necesidad de enviarme a otro especialista, mientras que un 29,7% manifestaron que siempre y un 22,7% manifestaron que algunas veces.

#### **4.5 Contraste de hipótesis.**

##### **4.5.1 Prueba de normalidad**

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov compara la función de distribución acumulada empírica de los datos de la muestra con la distribución esperada si los datos fueran normalmente distribuidos. Si la discrepancia observada es lo suficientemente grande, la prueba rechazará la hipótesis nula de normalidad de la población. Si el valor "p" de esta prueba es menor que el nivel de significancia seleccionado, se puede rechazar la hipótesis nula y concluir que la población no sigue una distribución normal.

*También es considerada una prueba de ajuste ampliamente utilizada para evaluar la normalidad de los datos de muestra, resulta particularmente útil en situaciones donde se enfrentan procesos físicos que son no lineales e interactivos. Esto se debe a que estos procesos tienden a tener un mecanismo generador que puede comprenderse mejor al analizar la distribución de las variables elegidas. (Flores, 2021)*

*Regla de decisión:*

*H0: Los datos son normales*

*H1: los datos no son normales*

*Si p valor es menor a 0,05 los datos no son normales*

*Si p valor es mayor a 0,05 los datos son normales*

#### **4.5.2 Prueba de normalidad de la exportación de servicios médicos**

**TABLA 55**

*PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA VARIABLE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Suma de exportación de servicios	,091	384	,000	,927	384	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Según la tabla 55 y por ser una muestra de 384 pacientes se trabajó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde se puede observar el valor de sig. igual a 0,000 menor a 0,05 por lo tanto los datos de la exportación de servicios médicos no presentan una distribución normal.*

### 4.5.3 Prueba de normalidad de la calidad de atención

**TABLA 56**

*PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Suma de calidad de atención	,096	384	,000	,927	384	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla 56 y por ser una muestra de 384 pacientes se trabajó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde se puede observar el valor de sig. igual a 0,000 menor a 0,05 por lo tanto los datos de la calidad de atención no presentan una distribución normal.

### 4.5.4 Contrastación de la hipótesis general

Se establece una conexión significativa entre la exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los centros de salud privados de Tacna en el año 2023.

Hipótesis nula:

*H0: No existe relación significativa entre la relación entre la exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los centros de salud privados de Tacna en el año 2023.*

Hipótesis alterna:

*H1: Existe relación significativa entre La correlación entre la exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los centros de salud privados de Tacna en el año 2023.*

Para la contrastación de la hipótesis general, se trabajó con el coeficiente de Rhode Sperman.

*El coeficiente de correlación Rhode de Spearman, se trata de un indicador no paramétrico de la correlación de rango, utilizado principalmente en el análisis de datos.*

*Evalúa la intensidad y la dirección de la relación entre dos variables categorizadas. En la interpretación de la prueba estadística correlación de Spearman, cuando los valores se acercan a 1, esto sugiere una correlación positiva fuerte, mientras que valores cercanos a -1 indican una correlación negativa fuerte. Por otro lado, valores cercanos a cero indican una ausencia de correlación lineal; sin embargo, aún podría existir otro tipo de correlación, como la no lineal. Los signos positivos o negativos señalan la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta mientras que la otra disminuye, o viceversa, mientras que un signo positivo indica que ambas variables aumentan o disminuyen juntas.*

FIGURA 9

## TABLA DE CORRELACIONES DE SPEARMAN

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Extraído del artículo de investigación (FRANCISCO, 2015)

TABLA 57

## CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES EXPORTACIÓN DE SERVICIOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN

## Correlaciones

			Suma de exportación de servicios	Suma de calidad de atención
Rho de Spearman	Suma de exportación de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Suma de calidad de atención	Coeficiente de correlación	,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Según la tabla 57, se puede apreciar una correlación 0,850, lo que significa que existe una correlación positiva moderada según la tabla de Spearman. También se puede apreciar un valor de sig. 0,000 menor a 0,05, lo que indica que existe una

*relación significativa entre la exportación de los servicios médicos y la calidad de atención; por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.*

#### **4.5.5 Contrastación de la Hipótesis Específica 1**

*La satisfacción de los clientes se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

##### *Hipótesis alterna*

*H1: La satisfacción de los clientes se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

##### *Hipótesis Nula*

*H0: La satisfacción de los clientes no se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

**TABLA 58***CORRELACIÓN DE VARIABLES Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1*

<b>Correlaciones</b>			Suma de exportación de servicios	Suma de Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Suma de exportación de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Suma de Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Según la tabla 58, se puede apreciar Una correlación de 0.786 indica una relación positiva alta según la tabla Rho Spearman. También se puede apreciar un valor de sig. 0,000 menor a 0,05, lo que indica que existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la exportación de los servicios médicos; por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.*

#### **4.5.6 Contrastación de la hipótesis específica 2**

*La eficacia del servicio se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

##### Hipótesis alterna

*H1: La eficacia del servicio se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

##### Hipótesis Nula

*H0: La eficacia del servicio no se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

**TABLA 59***CORRELACIÓN DE VARIABLES Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2*

			<b>Correlaciones</b>	
			Suma de exportación de servicios	Suma de la Eficacia del servicio
Rho de Spearman	Suma de exportación de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Suma de la Eficacia del servicio	Coeficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Según la tabla 59, se puede apreciar Una correlación de 0.738 indica una relación positiva alta según la tabla Rho Spearman. También se puede apreciar un valor de sig. 0,000 menor a 0,05, lo que indica que existe una relación significativa entre la eficacia del servicio y la exportación de los servicios médicos; por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.*

#### **4.5.7 Contrastación de la hipótesis específica 3**

*La competitividad profesional se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de la ciudad de Tacna, 2023.*

##### Hipótesis alterna

*H1: La competitividad profesional se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de la ciudad de Tacna, 2023.*

##### Hipótesis Nula

*H0: La competitividad profesional no se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de la ciudad de Tacna, 2023.*

**TABLA 60***CORRELACIÓN DE VARIABLES Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3*

			Suma de exportación de servicios	Suma de Competitividad Profesional
Rho de Spearman	Suma de exportación de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Suma de Competitividad Profesional	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Según la tabla 60, se puede apreciar una correlación de 0.743 indica una correlación positiva alta según la tabla Rho de Spearman. También se puede apreciar un valor de sig. 0,000 menor a 0,05, lo que indica que existe una relación significativa entre la competitividad profesional y la exportación de los servicios médicos; por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.*

#### **4.6 Discusión de resultados.**

*En la presente investigación se encontró una correlación 0,850, indicando una correlación positiva moderada según la tabla de Spearman. También se encontró el valor de sig. 0,000 menor a 0,05, indicando una relación significativa entre la exportación de los servicios médicos y la calidad de atención.*

*Mientras que (Carrillo, 2016), en su investigación “El Marketing Relacional Y La Satisfacción De Los Clientes Del Centro Odontológico Especializado Tejada. Período 2015”, encontró una correlación que es significativa al nivel de 0.01, lo que sugiere que hay una relación entre las variables del marketing relacional con la*

*satisfacción de los clientes, estableciendo la valoración del personal que ayuda a los servicios brindados por dicha empresa; con dicho resultado indica que se fortifica la actitud de confianza y respeto del personal que atiende en el consultorio odontológico.*

*Por otro lado (Alcides, 2022) en su investigación “Clima Organizacional y calidad de servicio Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD Tacna”, encontró una correlación directa de intensidad muy alta 0,911 entre las variables el estudio reveló una conexión significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la hospitalización del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud Tacna, con un valor de significancia de 0,00. Además, se determinó que la calidad percibida por los usuarios tuvo un promedio general de 3,4 en comparación con un desempeño ideal de 5. Las cinco dimensiones evaluadas fluctuaron en promedios que oscilaron entre 3.2 y 3.5.*

*Asimismo, (Chanini, 2019) en su investigación “Calidad de Servicio y su Influencia con la Satisfacción del Paciente en la Clínica La Luz” Tacna 2019, el estudio evidenció una influencia importante entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica La Luz, con un valor de sig. 0,000. Concluyendo que se pudo evidenciar el servicio al cliente es crucial para el rendimiento de cualquier empresa, ya que puede determinar su éxito o fracaso. Es beneficioso para una organización garantizar la satisfacción del cliente, ya que esto puede generar recomendaciones positivas y mejorar su reputación gracias a la calidad del servicio ofrecido.*

## CONCLUSIONES

*Se concluyó que existe una correlación positiva moderada entre la exportación de servicios médicos y la calidad de atención, asimismo se concluyó que esta relación es significativa con un valor de sig. 0,000 menor a 0,05, con lo que se logró comprobar la hipótesis H1.*

*En tal sentido, se puede afirmar que las percepciones de los pacientes atendidos están basados tanto en el buen servicio que se les brinda al igual que los implementos que se utilizan para un tratamiento adecuado, lo cual demanda sobre todo los servicios brindados del personal del Hospital de la Solidaridad, Clínica La Luz y Clínica Isabel, ellos aseguran la calidad que se les brinda a cada uno de los pacientes y las garantías para una adecuada atención.*

*En cuanto a la relación de la satisfacción de los clientes con la exportación de los servicios médicos de la ciudad de Tacna, se concluyó una relación significativa con un valor sig. 0,000 menor a 0,05, asimismo se concluyó que existe una correlación positiva alta de 0,786.*

*Asimismo, se puede decir que la satisfacción de los clientes se basa solo únicamente por el buen manejo del personal a cargo de la Gerente General del Hospital de la Solidaridad, al igual que Clínica La Luz y Clínica Isabel, no sin dejar de lado el trato de los doctores a cada uno de los pacientes ya que depende de ellos brindar una buena información y el tratamiento que les brinda.*

*Respecto a la relación de la eficacia del servicio con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, se concluyó que es una relación significativa con un valor de sig. 0,000 menor a 0,05, asimismo se encontró una correlación positiva alta de 0,738.*

*Conforme a la relación de la eficacia del servicio, se puede considerar que es un proceso complejo ya que se tiene que evaluar indicadores relacionados con el bienestar físico, mental y social. Ya que cualquier sistema de salud requiere de planificación y de una constante capacitación para que tanto el trato a los pacientes, el servicio que se ofrece sea de la mejor manera y también sea de mejora continua, es por eso que los doctores, técnicas, personal de seguridad y personal de ambulancias y hasta los implementos del Hospital de la Solidaridad, Clínica La Luz y Clínica Isabel tienen que ser los mejores ya que sin todo lo mencionado no se podría tener una buena eficacia del servicio.*

*Respecto a la relación de la competitividad profesional con la exportación de los servicios médicos de los centros de la ciudad de Tacna, se concluyó que es una relación significativa con valor de sig. 0,000 menor a 0,05, asimismo se encontró una correlación positiva alta de 0,743.*

*De acuerdo a la relación de la competencia profesional en los establecimientos de salud: Hospital de la Solidaridad, Clínica La Luz y Clínica Isabel, se puede afirmar que existe mayor competencia entre el Hospital de la Solidaridad y Clínica La Luz ya que si contamos con los implementos que tienen con similares y en lo que sobresale la clínica la luz es que cuenta con un área de tomografía y de emergencia para poder atender a los pacientes inmediatamente, lo que se podría implementar en el hospital de la solidaridad y clínica Isabel son áreas de emergencia con ambulancias para los pacientes que lo necesiten.*

## RECOMENDACIONES

*Se recomienda para la mejor gestión en la exportación de servicios y calidad de atención, se debe realizar capacitaciones en cada una de las áreas. Esta capacitación brindará información sobre las funciones que desempeñan cada uno de los que conforman el personal de salud, esto con la finalidad de entender las responsabilidades de cada uno y comprendan la información que es esencial para el correcto manejo del servicio brindado, esta capacitación estará a cargo del Gerente general y el área de administración del Hospital de la Solidaridad, Clínica La Luz y Clínica Isabel.*

*Con respecto a la Satisfacción de los clientes y exportación de servicios, se sugiere integrar herramientas digitales en todos los procesos, ya que algunos pacientes extranjeros demuestran un mayor conocimiento y habilidad con las tecnologías al buscar, seleccionar y decidir sobre el uso de servicios de salud., conforme a esta implementación se puede crear una relación de pacientes frecuentes, nuevos o esporádicos donde se requiera la fecha de su última consulta, el tratamiento que recibió, permitiendo así la formulación de estrategias de marketing directo.*

*En la Relación de la eficacia del servicio con para mejorar la exportación de servicios médicos, se aconseja realizar una evaluación exhaustiva en cada uno de los centros de salud mencionados. Esto implicaría analizar el desempeño de los especialistas en relación con sus responsabilidades asignadas, así como medir la satisfacción de los pacientes con respecto al servicio recibido. Estos hallazgos podrían utilizarse para implementar estrategias que aborden las deficiencias identificadas, toda esta evaluación lo realizaría el gerente general.*

*Con respecto a la relación de la competitividad profesional con la exportación de los servicios, se recomienda que implementen se propone una estrategia de innovación tecnológica que implica establecer una hoja de ruta tecnológica para cada uno de los centros de salud mencionados. Con el tiempo, esta trayectoria podría materializarse mediante la adopción de diversos activos innovadores, como equipos nuevos, con el fin de mejorar la propuesta de valor. Sin embargo, antes de introducir un equipo nuevo, es fundamental llevar a cabo un análisis financiero para evaluar la rentabilidad de la inversión y garantizar la factibilidad del proyecto.*

## REFERENCIAS

*AFIP. (31 de diciembre de 2021). ¿Qué se considera "exportación de servicios"?*

*Derechos de Exportación de Servicios. Obtenido de:  
<https://www.afip.gob.ar/derechos-de-exportacion-de-servicios/que-es/exportacion-de-servicios.asp>*

*Alcides, D. (2022). En su tesis titulada: "Clima organizacional y calidad de servicio*

*Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD TACNA" de la FACULTAD DE MEDICINA HUMANA. Obtenido de:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10312/medina\\_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10312/medina_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*

*Andrés López, D. R. (Marzo de 2009). Las exportaciones de servicios de América*

*Latina y su integración en las cadenas globales de valor, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).. Obtenido de:  
[https://www.biblioteca.fundacionicbc.edu.ar/images/7/7b/Exportaciones\\_de\\_servicios\\_de\\_LAC\\_y\\_CGV\\_Cepal\\_2009.00.pdf](https://www.biblioteca.fundacionicbc.edu.ar/images/7/7b/Exportaciones_de_servicios_de_LAC_y_CGV_Cepal_2009.00.pdf)*

*Barrera, M. (30 de Octubre de 2019). " Exportación de Servicios", Grupo Antioquia*

*Exporta.. Obtenido de:  
<file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/EXPORTACIÓN%20DE%20SERVICIOS%20-%20Taller%203.pdf>*

*Carrillo, M. (2016). Con la tesis titulada "El Marketing Relacional Y La*

*Satisfacción De Los Clientes Del Centro Odontológico Especializado Tejada. Período 2015" en la UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA. Obtenido de:*

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/67/carrillo-torres-maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chanini, L. M. (2019). En su tesis titulada "Calidad de Servicio y su Influencia con la Satisfacción del Paciente en la Clínica La Luz" en el Repositorio de la Universidad Privada de Tacna. Obtenido de: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1252/Mamani-Chanini-Elizabet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chapoñan, H. (Junio-Agosto de 2020). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de: [file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Evaluacion\\_ChaponanSandoval\\_Humberto-para%20erika.pdf](file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Evaluacion_ChaponanSandoval_Humberto-para%20erika.pdf)

Chavez, J. (s.f.). Ceupe Magazine. Obtenido de: <https://www.ceupe.com/blog/servicio.html>

Comerciales, A. (Agosto de 2011). Acuerdos Comerciales del Perú. Obtenido de: [https://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/acuerdos\\_comerciales.html](https://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/acuerdos_comerciales.html)

Comerciales, A. (26 de Enero de 2022). Acuerdos Comerciales del Perú. Obtenido de: [https://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/Por\\_entrar\\_Vigencia/AlianzaPacifico\\_Singapur/inicio.html](https://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/Por_entrar_Vigencia/AlianzaPacifico_Singapur/inicio.html)

Comercio, O. M. (2013). Organización Mundial del Comercio (OMC). Obtenido de: [https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/20y\\_s/services\\_brochure2015\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/20y_s/services_brochure2015_s.pdf)

Díaz, A. Á. (02 de Diciembre de 2020). Las estrategias de exportaciones en cuba, un procedimiento para su implementación en Cementos Cienfuegos S. A.

Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000600292](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600292)

Díaz, H. G. (s.f.). "Calidad de Atención", Atlantic International University. Obtenido de Atlantic International University: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>

Domínguez, Y. S. (24 de Octubre de 2006). "El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa". Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020)

Dueñas, C. M. (27 de Agosto de 2022). "Tipos de Exportaciones: cuáles son y qué ventajas ofrecen", Drip capital. Obtenido de Drip capital: <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/tipos-de-exportaciones>

Fadda, G. (Mayo de 2013). *El nuevo mundo de las Exportaciones: los Servicios, Programa de Cátedras de la OMC* . Obtenido de: [https://flacso.org.ar/wp-content/uploads/2014/10/El-nuevo-mundo-de-las-exportaciones-FLA\\_OMC\\_17.pdf](https://flacso.org.ar/wp-content/uploads/2014/10/El-nuevo-mundo-de-las-exportaciones-FLA_OMC_17.pdf)

Flores, C. T. (27 de Mayo de 2021). "Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov". Obtenido de: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>

Francisco, W. C. (Septiembre de 2015). Obtenido de Scielo: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004#t2](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004#t2)

- Franklin Cordova, J. T. (03 de septiembre de 2021). "Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales". Obtenido de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277)
- Gestión. (19 de octubre de 2014). Más de 100,000 chilenos han cruzado la frontera para atenderse en hospital de Tacna. *Gestión*, págs. 1-1.
- Gormaz, J. E. (2014). *Guía Teórica y Práctica del Exportador 6a edición*. España: Dykison.
- Gutiérrez Vizcarra, O. R. (08 de Octubre de 2023). " La Exportación de Servicios en el Perú: Realidad y perspectivas" en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622706/Gutiérrez\\_vo.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622706/Gutiérrez_vo.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Haydeé Revilla, D. G. (2016). "Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria". Obtenido de: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v20n3/san06203.pdf>
- Jorge Lemus Calderón, V. A. (2006). *Auditoría Médica y Profesional Integral, La calidad de la atención en los servicios de salud*. Argentina: Corpus.
- López, P. L. (2004). "Población Muestra y Muestreo" de Pedro Luis López. Obtenido de : [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Mamani, E. (23 de Julio de 2018). "Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018" en el Repositorio de

la Universidad César Vallejo. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26530/mamani\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26530/mamani_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

MARIÑO, E. D. (Noviembre de 2014). *En su tesis titulada: Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012 en la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.* Obtenido de:  
<http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

Márquez, A. L. (2010). *Comercio y Marketing Internacional.* México: Cengage Learning Editores, S. A.

Mera, M. S. (12 de Noviembre de 2019). "Incidencia de la exportación de servicios médicos Odontológicos en la ciudad de Tacna y el incremento del empleo, la oferta exportable en el Perú en el año 2019" en la Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de:  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4207/Maria\\_Salazar\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Bachiller\\_2019\\_2.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4207/Maria_Salazar_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2019_2.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Midagri. (s.f.). *En el artículo de "Formas de Exportación" de Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.* Obtenido de:  
<https://www.midagri.gob.pe/portal/comercio-exterior/icomoeportar/introduccion62/677-formas-de-exportacion>

Milena Molina, L. Q. (12 de Febrero de 2004). "La calidad en la atención médica". Obtenido de:

[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007)

Molina, M. G. (05 de Junio de 2018). *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, contabilidad, economía y sociedad*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/5518/551857283007/551857283007.pdf>

Molina, M. G. (2018). *Oportunidades de exportación de servicios*. En *Contexto*, 85-105.

Molina, M. G. (2018). *Oportunidades de exportación de servicios*. En *Contexto*, 85-105.

Moreno, G. (2014). *Guía teórica y práctica del exportador*. MADRID: Biblioteca Upt.

Oclocho, A. C. (2020). "Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019" en la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez\\_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oliva, E. D. (Enero-Junio de 2005). *Revista Innovar Journal*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

OMS. (24 de Agosto de 2022). *Unir La universidad en internet*. Obtenido de: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/#:~:text=La%20Organización%20Mundial%20de%20la,y%20del%20servicio%20médico%2C%20y>

PÉREZ, E. T. (Julio de 2017). En su tesis titulada: "Análisis de las Exportaciones de Servicios del Sector Salud en la Región Lambayeque 2012-2015" en la UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO. Obtenido de: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/1457/BC-TES-TMP-291.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perú, P. (2009). Plan Estratégico y Plan Operativo de Exportación de Servicios de Salud Electivos. Obtenido de: <https://boletines.exportemos.pe/recursos/boletin/26619.PDF>

Pico García, O. S. (2016). Exportaciones de servicios de salud: experiencias de países, Bibliotecas Virtuales de CLACSO. Obtenido de: <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/ciei-uh/20161007043738/ExportacionesdeServiciosdeSalud2.pdf>

Roberto Hernández, C. F. (enero de 1997). Metodología de la Investigación. Obtenido de: <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Salud, O. M. (s.f.). "Calidad de la atención", Organización Mundial de la Salud. Obtenido de: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

Sanchez, J. (01 de Abril de 2020). Definición de Servicio. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Sánchez, R. (13 de octubre de 1997). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Obtenido de: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>

Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Resu, 1-17.

SICEX. (04 de Agosto de 2022). "Las diferencias entre importación y exportación", SICEX Promoting Global Trade. Obtenido de: <https://sicex.com/blog/diferencias-entre-importacion-y-exportacion/#:~:text=Algunas%20de%20las%20características%20de,allá%20de%20su%20territorio%20nacional>.

SUNAT. (30 de Enero de 2020). SUNAT. Obtenido de: <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/exportacion/exportac/procGeneral/despa-pg.02.htm#:~:text=La%20exportación%20definitiva%20es%20el,consumo%20definitivo%20en%20el%20exterior>.

SUNAT. (18 de Noviembre de 2020). "Exportación Temporal para Reimportación en el Mismo Estado y Exportación Temporal para Perfeccionamiento". Obtenido de: <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/exportacion/exTemporal/procGeneral/despa-pg.05.htm#:~:text=La%20exportación%20temporal%20para%20perfeccionamiento,compensadores%20en%20un%20plazo%20determinado>.

Toledo, W. (28 de Marzo de 2017). *El rol de las exportaciones en el crecimiento económico: Evidencia de una muestra de países de América Latina y el Caribe*. Obtenido de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/remy/v34n89/2395-8715-remy-34-89-78.pdf>

*Vara Horna, A. (2014). 7 pasos para una tesis exitosa. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.*

*Vázquez, D. J. (s.f.). Universidad Anáhuac México. Obtenido de: [https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/escala\\_Likert.pdf](https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/escala_Likert.pdf)*

*Westreicher, G. (01 de septiembre de 2021). Definición de adquisición. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/adquisicion.html>*

*Xpert, P. (s.f.). Peru Xpert. Obtenido de Peru Xpert: <https://peruxpert.com/exporta-servicios-peru/modalidades-exportacion-servicios>*

## Apéndices

### Apéndice 1: Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>Variable e indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<p><b>General</b></p> <p><i>¿Cómo se relaciona la exportación de servicios médicos con la calidad de atención de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023?</i></p>	<p><b>General</b></p> <p><i>Precisar la relación que existe entre la exportación de servicios médicos con la calidad de atención de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.</i></p>	<p><b>General</b></p> <p><i>Existe relación significativa entre la exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los centros de salud privados de la ciudad de Tacna, 2023.</i></p>	<p><b>Variable 1</b> <b>"Exportación de servicios"</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesibilidad y restricción</li> <li>- Movimiento físico de personas</li> <li>- Costos de exportación de servicio</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p><i>Básica o pura</i></p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p><i>Correlacional o descriptivo</i></p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p><i>No experimental de corte transversal</i></p> <p><b>TECNICA</b></p> <p><i>Encuesta presencial</i></p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p><i>100,000 que acuden por atención en servicios de salud privados</i></p>
<p><b>Específicos</b></p> <p><i>a) ¿Cómo se relaciona la satisfacción de los clientes con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad</i></p>	<p><b>Específicos</b></p> <p><i>a) Identificar cómo se relaciona la satisfacción de los clientes con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de</i></p>	<p><b>Específicos</b></p> <p><i>a) La satisfacción de los clientes se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de</i></p>	<p><b>Variable 2</b> <b>"Calidad de atención"</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción</li> </ul>	

*de Tacna, 2023?*

*b) ¿Cómo se relaciona la eficacia del servicio con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023?*

*c) ¿Cómo se relaciona la competitividad profesional con la exportación de los servicios médicos de los centros de la ciudad de Tacna, 2023?*

*Tacna, 2023.*

*b) Identificar cómo se relaciona la eficacia del servicio con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023*

*c) Identificar cómo se relaciona la competitividad profesional con la exportación de los servicios médicos de los centros de la ciudad de Tacna, 2023.*

*Tacna, 2023.*

*b) La eficacia del servicio se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de salud de la ciudad de Tacna, 2023.*

*c) La competitividad profesional se relaciona de manera significativa con la exportación de los servicios médicos de los centros de la ciudad de Tacna, 2023.*

*del cliente*  
*- Eficacia del servicio*  
*- Competitividad profesional*

**MUESTRA**  
*384 pacientes*

**Apéndice 2: Operacionalización de Variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala metodológica</b>	<b>Unidad/Categoría Escala</b>	
					<b>Apreciaciones</b>	<b>Escala Likert</b>
<i>Variable 1: Exportación de servicios</i>	<i>Según (AFIP, 2021) "Derechos de Exportación de servicios", se considera exportación a cualquier prestación realizada en el país a título oneroso y sin relación de dependencia, cuya utilización o explotación efectiva se lleve a cabo en el exterior, entendiéndose por tal a la utilización inmediata o al primer acto de disposición por parte del prestatario. La exportación de las prestaciones de servicios tributaba un derecho del 5%. Este derecho regía hasta el 31 de diciembre de 2021, según se establece en el Decreto 1201/18 y sus modificatorias.</i>	<i>Accesibilidad y restricción</i>	<i>Aranceles e impuesto Leyes de servicio Garantía</i>	<i>Ordinal</i>	<i>Nunca</i>	<i>1</i>
		<i>Movimiento físico de personas</i>	<i>Periodicidad Posicionamiento Eficiencia</i>		<i>Casi Nunca</i>	<i>2</i>
		<i>Costos de exportación de servicios</i>	<i>Comparación con otros países Transparencia</i>		<i>Algunas Veces</i>	<i>3</i>
<i>Variable 2: Calidad de</i>	<i>(Milena Molina, 2004) La medicina Legal de Costa Rica, señala que,</i>	<i>Satisfacción del cliente</i>	<i>Tiempo de espera</i>	<i>Ordinal</i>		

---

<i>atención</i>	<i>actualmente podemos definir a la calidad como una totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. En la salud pública se tiene como concepto que la calidad es la satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente y la calidad de atención se basa en ofrecer un servicio conforme a los requerimientos del paciente.</i>	<i>Eficacia del servicio</i>	<i>Fidelización</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>4</i>
		<i>Competitividad profesional</i>	<i>Defectos</i>		
			<i>Accesibilidad</i>	<i>Siempre</i>	<i>5</i>
			<i>Funcionalidad</i>		
			<i>Cumplimiento de plazos</i>		
			<i>Desempeño profesional</i>		
			<i>Conocimientos en su campo</i>		

---

### Apéndice 3: Instrumento N°1

CUESTIONARIO							
<i>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</i>							
INSTRUCCIONES:							
<i>Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.</i>							
SIEMPRE (5) - CASI SIEMPRE (4) - A VECES (3) - CASI NUNCA (2) - NUNCA (1).							
VARIABLE: EXPORTACION DE SERVICIOS							
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
ACCESIBILIDAD Y RESTRICCIONES		Aranceles e impuestos					
	1	<i>Los precios de los tratamientos y/o procedimientos médicos están sujetos al impuesto general a las ventas (IGV).</i>					
		Leyes de servicios					
	2	<i>Ante cualquier incidencia en el servicio, sus familiares tienen derecho a reclamo.</i>					
	3	<i>Los centros médicos, a los cuales asisto, cuentan con la señalización adecuada.</i>					
	4	<i>Las leyes de servicio en este país no han creado restricciones excesivas o inconvenientes para mi experiencia en la recepción de servicios médicos.</i>					
		Garantía					
	5	<i>El centro médico cuenta con equipos de primera calidad para mi atención.</i>					
6	<i>La garantía que proporciona los servicios médicos en este país es clara y me ha proporcionado confianza en la atención que he recibido.</i>						
MOVIMIENTO FÍSICO DE PERSONAS		Periodicidad					
	7	<i>Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al año.</i>					
	8	<i>La periodicidad de los servicios médicos en este país ha sido conveniente y se ha ajustado a mis necesidades y expectativas.</i>					
	9	<i>Realiza procedimientos y/o tratamientos de salud al mes.</i>					
		Posicionamiento					
10	<i>Al venir a Tacna, asiste al centro médico con mejores referencias por los medios digitales.</i>						

	11	<i>La información sobre los servicios médicos en este país está bien posicionada y es fácilmente accesible para los pacientes extranjeros.</i>					
	12	<i>Los centros médicos de Tacna, están posicionados como centros médicos de calidad en el exterior.</i>					
	13	<i>El centro médico que le brinda servicios de salud respeta los precios acordados.</i>					
COSTOS DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS	Eficiencia						
	14	<i>El personal médico cumple con las expectativas de atención al paciente.</i>					
	15	<i>La eficiencia en el movimiento físico de personas y la atención con usted han sido satisfactoria.</i>					
	Comparación con otros países						
	16	<i>Considera que Tacna brinda sus servicios de salud proporcionales a PRECIO-CALIDAD.</i>					
	17	<i>Los costos de servicios están detallados y se cumplen.</i>					
	18	<i>Los costos con respecto a la recepción de servicios médicos en este país son competitivos en comparación con otras opciones disponibles en diferentes países.</i>					
	19	<i>El centro médico respeta el tipo de cambio de la moneda extranjera, según lo estipulado en SUNAT.</i>					
	Transparencia						
	20	<i>La facturación brindada detalla todos los costos de los servicios asignados.</i>					
21	<i>El centro médico informa con la verdad respecto al personal que lo debe atender según lo programado.</i>						
22	<i>Se ha informado con la verdad respecto a los costos en la recepción del servicio médico.</i>						

## Apéndice 4: Instrumento N°2

CUESTIONARIO							
<p><i>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</i></p>							
<p><b>INSTRUCCIONES:</b></p>							
<p><i>Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.</i></p>							
<p>SIEMPRE (5) -CASI SIEMPRE (4) - A VECES (3) - CASI NUNCA (2) - NUNCA (1).</p>							
<p>VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN</p>							
DI M.	N º	INDICADOR ES	VALORES DE ESCALA				
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
			5	4	3	2	1
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Tiempo de espera						
	1	<i>Considera rápido el proceso de separación de consulta médica en la ciudad de Tacna.</i>					
	2	<i>Considera adecuado el tiempo de espera para los resultados de los procedimientos médicos.</i>					
	Fidelización						
	3	<i>Estoy satisfecho con la atención que he recibido en este servicio de salud.</i>					
	4	<i>Viene a nuestro país a recibir tratamientos frecuentes o procedimientos médicos.</i>					
	5	<i>Recomienda los servicios de salud del Perú a sus amigos y familiares.</i>					
	Defectos						
6	<i>Separar su cita médica es un procedimiento sencillo.</i>						
7	<i>Cuando tuvo quejas fueron solucionadas inmediatamente por el servicio de atención al cliente.</i>						
8	<i>Los equipos e instalaciones son adecuados.</i>						
<b>EFICACIA DEL SERVICIO</b>	Accesibilidad						
	9	<i>Los centros médicos utilizan medios digitales para acceder a ellos.</i>					
	10	<i>Los servicios médicos cuentan con los equipos que necesitan de acuerdo a su requerimiento.</i>					
	Funcionalidad						
11	<i>Los servicios médicos cuentan con una atención de emergencia.</i>						

	12	<i>La atención médica que he recibido ha mejorado mi estado de salud de manera significativa.</i>					
	13	<i>El personal de salud conoce totalmente sus funciones.</i>					
	Cumplimiento de plazos						
	14	<i>Los tratamientos médicos se cumplen en los días programados.</i>					
	15	<i>La puntualidad en las citas y el flujo eficiente de los servicios han contribuido a una experiencia positiva.</i>					
	16	<i>La disponibilidad y accesibilidad del personal médico para responder mis dudas ha sido satisfactoria.</i>					
COMPETITIVIDAD PROFESIONAL	Desempeño Profesional						
	17	<i>El centro médico brinda información clara de los procedimientos a realizar.</i>					
	18	<i>He comprendido el diagnóstico que me dio el médico.</i>					
	19	<i>El personal médico brinda el tiempo necesario de acuerdo a su necesidad.</i>					
	20	<i>El médico brinda un diagnóstico adecuado de acuerdo a mi necesidad.</i>					
	Conocimiento de campo						
	21	<i>La atención recibida en este servicio de salud es igual o superior ofrecida por los servicios de salud.</i>					
	22	El médico realiza todos los exámenes necesarios que requiere su procedimiento antes de llevarlo a cabo.					
	23	<i>El médico especialista me transmite confianza y seguridad.</i>					
	24	<i>El médico que me atiende resuelve todos mis requerimientos sin necesidad de enviarme a otro especialista.</i>					

**Apéndice 5: Validación de Expertos****CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO  
DE EXPERTOS**

Quien suscribe, *M. Fernando* *g.!!ü0.* *um*, identificado con Documento Nacional de Identidad N° *45899180*, hago contar que evalué mediante Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “La exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los centros de Salud de la ciudad de Tacna, 2023”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de diciembre del 2023.

  
DNI 45899180

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Rodrigo Ed

1.2. Grado Académico: es

1.3. Profesión: \*

1.4. Institución donde labora: Unión de

1.5. Cargo que desempeña: de

1.6. Denominación del Instrumento: Cuasi testigo

1.7. Autor del Instrumento: por Gereldine Grados Amiguita

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del Instrumento	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
<b>Sumatoria parcial</b>					20	5
<b>Sumatoria total</b>					25	

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

a) Valoración total cuantitativa: Deficiente ( ) Regular ( ) Bueno ( ) Muy bueno (X) Excelente ( )

Firma [Firma]

Lugar y Fecha Tarma 06/12/23

Nombre Rodrigo Ed

DNI N° 45899180

Teléfono 990559580

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

### JUICIO DE EXPERTOS

*Quien suscribe VLELASQUEZ YUPANQUI, Wilfredo Bernardo, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º 00419188, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “La exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los centros de Salud de la ciudad de Tacna, 2023”.*

*Constancia que se expide en Tacna, en el mes de diciembre del 2023.*



---

DNI 00419188

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): *VELAQUEZ YUPANQUI, Wilfredo Bernardo*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en Administración*
- 1.3. Profesión: *Licenciado en Administración*
- 1.4. Institución donde labora: *Universidad Privada de Tacna*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente Contratado*
- 1.6. Denominación del Instrumento: *“La exportación de servicios médicos y la calidad de atención en los centros de Salud de la ciudad de Tacna, 2023”.*
- 1.7. Autor del Instrumento: *Erika Geraldine Grados Amézquita*

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del Instrumento	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X		
<b>Sumatoria parcial</b>					24		
<b>Sumatoria total</b>						24	

### **III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:**

a) Valoración total cuantitativa:

Deficiente ( )    Regular ( )    Bueno ( )    Muy bueno (X)    Excelente ( )

Firma



Lugar y Fecha Tacna. Diciembre del 2023

Nombre Wilfredo Velasquez Yupanqui

DNI N.º 00419188

Teléfono 952886522