

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**



**PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y  
CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA A DOMICILIO EN  
AFILIADOS AL PROGRAMA DE ENFERMEDADES  
CRÓNICAS DE LA EPS – MAPFRE. 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y FINANZAS  
INTERNACIONALES - MBA INTERNACIONAL**

**AUTOR**

Evelyn Dalila Carzola Labrin  
Jackeline Jenni Quispe Alfaro  
Yakelyn Carolina Sotomayor Guerrero

**ASESOR**

Luis Enrique Cayatopa Rivera

**Lima, Perú**

2020

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de evaluar y determinar la correspondencia que existe entre la percepción de satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención a domicilio, del servicio ofrecido por la entidad prestadora de salud de MAPFRE asistidos por la “Clínica Limatambo” ubicada en el distrito de Lima, a los afiliados al programa de enfermedades crónicas. Así como, valorar el grado de satisfacción del usuario y ponderar la calidad de atención. El enfoque de la investigación realizada es cualitativa, no experimental, correlacional no paramétrica.

En el levantamiento de información del programa de pacientes crónicos del año 2019 realizado por MAPFRE, se evidencio un incremento en el número de quejas con relación a la atención médica. Motivándonos a realizar esta investigación en la que participaron 81 usuarios atendidos en el distrito de San Isidro, a quienes se le aplicó dos cuestionarios basados en los instrumentos, SERVQUAL y HCCSI\_R.

De acuerdo, a la información recolectada se puede concluir que los afiliados están medianamente satisfechos y califican la calidad de la atención regular, siendo las dimensiones más bajas seguridad y fiabilidad con un 58,02% y 50,62% respectivamente. Se demostró que existe una relación directa y significativa entre las variables, dando respuesta a los objetivos de la investigación, emitiendo un juicio, conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del cliente, seguros médicos, Modelo SERVQUAL, Modelo The Home Care Client Satisfaction instrument, SUAD