



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**ESTUDIO DEL PERFIL DEL USUARIO DEL SERVICIO DE LA CLÍNICA  
SAN JUAN DE DIOS, SEDE IQUITOS, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**VARGAS ZELADA, ALEJANDRO MARTIN**

**VILLANUEVA LOMAS, CIELO MILAGROS**

**ASESOR:**

**LIC. ADM. MANUEL ALEJANDRO VILLACORTA  
MALLQUI, MGR.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS  
ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y  
PRIVADAS**

**Iquitos – Perú  
2022**

## DEDICATORIA

### **Alejandro Vargas**

Este trabajo está dedicado especialmente a mi mamá LUZ ESTHER que gracias a su esfuerzo pude concluir mis estudios, a mi ESPOSA e HIJO, mis hermanos y todas las personas cercanas que estuvieron apoyándome durante mi proceso de desarrollo del mismo gracias por toda su ayuda.

### **Cielo Milagros**

Lleno de regocijo, amor y esperanza dedico la tesis a mis padres: DORA Y MOISÉS quienes fueron mi ejemplo, mi apoyo, y soporte en mi vida personal y universitaria. Son los mejores padres del mundo, los amo.

## **AGRADECIMIENTO**

### **Alejandro Vargas**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que han contribuido a la consecución de este logro espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

### **Cielo Milagros**

Primeramente, agradezco a Dios por darme la sabiduría de todos estos años en mi camino profesional, a mis padres y hermano Juan Carlos por brindarme su apoyo en toda esta etapa de mi vida, y haber creído en mí, a mis profesores por brindarme sus conocimientos, experiencias sobre la Carrera y por último a la Clínica San Juan de Dios por permitirnos realizar nuestra investigación en su prestigiosa institución.

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

FACULTAD DE  
NEGOCIOS



### ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 115-2022-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 21 de febrero de 2022, se autorizó la sustentación para el día viernes 25 de febrero de 2022.

Siendo las 18.00 horas del día 25 de febrero se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de informe Final de Tesis PERFIL DEL USUARIO DEL SERVICIO DE LA CLINICA SAN JUAN DE DIOS, SEDE IQUITOS, 2021.

Presentado por:

VILLANUEVA LOMAS CIELO MILAGROS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

VARGAS ZELADA ALEJANDRO MARTIN

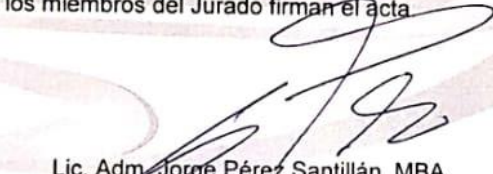
Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

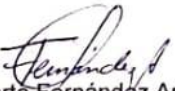
La sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 19.28 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta

  
Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, MBA.  
Presidente del Jurado

  
Lic. Adm. Dionicio Aguilar Ramírez, Mgr.  
Miembro del Jurado

  
Lic. Est. Gilberto Fernández Arica, Mgr.  
Miembro del Jurado

Iquitos - Perú  
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Sede Tarapoto - Perú  
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compagnon 933

Universidad Científica del Perú  
www.ucp.edu.pe

# CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

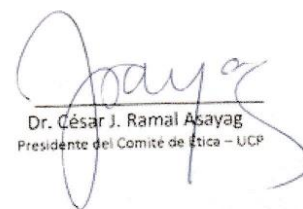
La Tesis titulada:

**"ESTUDIO DEL PERFIL DEL USUARIO DEL SERVICIO DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, SEDE IQUITOS, 2021"**

De los alumnos: **VARGAS ZELADA ALEJANDRO MARTIN Y VILLANUEVA LOMAS CIELO MILAGROS**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **3% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 02 de Febrero del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a  
50-2022

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Dedicatoria</b> .....	<b>II</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>III</b>
<b>Acta de sustentación</b> .....	<b>IV</b>
<b>Antiplagio</b> .....	<b>V</b>
<b>Índice de contenido</b> .....	<b>VI</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>VIII</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>IX</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>1</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>2</b>
2.1. Antecedentes del estudio .....	3
2.2. Bases teóricas.....	4
2.2.1. Sector de salud en Perú .....	4
2.2.2. Los clientes o usuarios .....	7
2.3. Definición de términos básicos.....	10
<b>CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>12</b>
3.1. Descripción del problema.....	12
3.2. Formulación del problema.....	15
3.2.1. Problema general .....	15
3.2.2. Problemas específicos.....	15
3.3. Objetivos.....	15
3.3.1. Objetivo general .....	15
3.3.2. Objetivos específicos .....	15
3.4. Hipótesis.....	16
3.4.1. Hipótesis general.....	16
3.4.2. Hipótesis específicas.....	16
3.5. Variable.....	16
3.5.1. Identificación de las variables .....	16
3.5.2. Operacionalización de las variables.....	16
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b> .....	<b>18</b>
4.1. Tipo y diseño de investigación. ....	18

4.2. Población y muestra.....	18
4.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos. .....	19
4.4. Procesamiento y de análisis de datos. ....	19
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
5.1. Resultados del perfil del usuario .....	20
5.1.1. Resultado del perfil demográfico. ....	20
5.1.2. Resultado del perfil sociocultural. ....	28
5.1.3. Resultado del perfil psicológico y conductual. ....	34
<b>CAPITULO VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>43</b>
6.1. Discusión.....	43
6.2. Conclusiones.....	44
6.3. Recomendaciones.....	46
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>47</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características que definen el perfil del cliente .....	10
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables .....	17



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de Maslow.....	8
Figura 2. Identificación de las características de los clientes.....	9
Figura 3. Ubicación geográfica de la Clínica San Juan de Dios Iquitos ...	14
Figura 4. Grupo etario.....	20
Figura 5. Sexo.....	21
Figura 6. Etnia o raza.....	22
Figura 7. Estado civil y conyugal.....	23
Figura 8. Residencia .....	24
Figura 9. Zona residencia .....	25
Figura 10. Ciclo de vida familiar.....	26
Figura 11. Ciclo de vida familiar.....	27
Figura 12. Profesión u oficio .....	28
Figura 13. Situación ocupacional.....	29
Figura 14. Ingreso promedio mensual .....	30
Figura 15. Nivel de estudios terminado.....	31
Figura 16. Tenencia de vivienda.....	32
Figura 17. Religión que profesa .....	33
Figura 18. Tipo de necesidad de acudir a la clínica.....	34
Figura 19. Hábitos de vida saludable.....	35
Figura 20. Calificación de la calidad del servicio.....	36
Figura 21. Frecuencia de acudir al servicio de la Clínica.....	37
Figura 22. Beneficios que espera .....	38
Figura 23. Tipo de usuario .....	39
Figura 24. Ocasiones del servicio.....	40
Figura 25. Estilos de vida.....	41
Figura 26. Probabilidad de recomendación .....	42

## RESUMEN

Estudio del perfil del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios  
Iquitos, sede Iquitos, 2021

Cielo Milagros Villanueva Lomas  
Alejandro Martín Vargas Zelada

El objetivo es describir las características del perfil del usuario del servicio de una institución de salud. El método fue un enfoque de diseño descriptivo y experimental, de corte transversal; el método de muestreo fue probabilístico, con una población 435. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Los resultados señalan 56% entre las edades de 18 a 54 años, 64% del sexo femenino, 54% de raza blanca; 44% solteros; 25% convivientes, 28% residen en el distrito de San Juan, 42% en Belén; 35% en zona urbana y 34% urbano marginal. El 63% son soltero recién independizado. El 58% está conformado entre 3 a 4 miembros del hogar. El perfil sociocultural, 64% ejercen un oficio o son comerciantes, el 51% trabaja por cuenta propia; 67% genera un ingreso mensual menor a 930 soles; 58% cuenta con un nivel de instrucción de secundaria; 75% reside en una vivienda familiar; 84% profesa la religión católica. El perfil psicográfico y conductual describe que el 86% acude por consulta médica y terapia; 73% conoce sobre hábitos saludables; el 89% considera el servicio bueno; 57% de los usuario acude cada dos veces a la semana y mensualmente; 55% son usuarios recurrente y 55% acuden a los servicios cuando se sienten mal de salud; 66% se caracteriza por un estilo de vida de personas que recién viene del pueblo a la ciudad; 96% manifiesta que probablemente recomendará el servicio; el 68% de los usuarios prefiere el servicio de la clínica, que el de la competencia.

**Palabra clave:** perfil demográfico, sociocultural, psicográfico y conductual.

## **ABSTRACT**

Study of the profile of the user of the service of the San Juan de Dios  
Iquitos Clinic, Iquitos headquarters, 2021

Cielo Milagros Villanueva Lomas  
Alejandro Martin Vargas Zelada

The objective is to describe the characteristics of the user profile of the service of a health institution. The method was a descriptive and experimental design approach, cross-sectional; the sampling method was probabilistic, with a population of 435. The data collection technique was the survey, and the questionnaire was used as an instrument. The results indicate 56% between the ages of 18 to 54 years, 64% female, 54% white; 44% single; 25% live together, 28% reside in the district of San Juan, 42% in Belén; 35% in urban areas and 34% marginal urban areas. 63% are newly independent singles. 58% is made up of 3 to 4 household members. The sociocultural profile, 64% exercise a trade or are merchants, 51% work on their own; 67% generate a monthly income of less than 930 soles; 58% have a high school education level; 75% reside in a family home; 84% profess the Catholic religion. The psychographic and behavioral profile describes that 86% go for medical consultation and therapy; 73% know about healthy habits; 89% consider the service good; 57% of users visit every two times a week and monthly; 55% are recurrent users and 55% go to the services when they feel unwell; 66% is characterized by a lifestyle of people who have just come from the town to the city; 96% state that they would probably recommend the service; 68% of users prefer the service of the clinic, than that of the competition.

Key word: demographic, sociocultural, psychographic and behavioral profile.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

(Oliveira, et al., 2011), en su tesis *Perfil de la población atendida en una Unidad de Emergencia de Referencia*, tuvo como objetivo identificar el perfil sociodemográfico.

Su metodología fue descriptiva/retrospectivo desarrollado en la UER de un hospital de enseñanza en el interior del estado de Sao Paulo; su muestra comprendió los boletines de atención (BAU) del período de enero a diciembre de 2.008. El instrumento utilizado fue estructurado con base en los datos del BAU. La búsqueda espontánea fue hecha por mujeres jóvenes (14 a 54 años).

Concluyen que el perfil de la muestra fue en su mayoría adulto y joven, en edad productiva, de sexo femenino, con demanda espontánea y en el período diurno en días útiles. Las atenciones apuntaron para quejas de baja complejidad.

(Brunetto, et al., 2009), en su estudio *Perfil del usuario que concurre al servicio de emergencia del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela*, analizó las características demográficas y sociodemográfico.

Su metodología fue descriptivo, no experimental, y; con un universo y muestra de 317 usuarios (muestra no probabilística- accidental). Utilizó, formularios estructurados de múltiple opción con escalas de clasificación y una entrevista semi estructurada.

Concluye que, la mayoría de la población fue femenina, adultos y adultos mayores y mujeres entre 20 y 35 años. El 28% son solteros, con estudios secundarios, solo el 2% era analfabeta. La mayoría fue de Montevideo.

(Clara Inés Sánchez Infante, et al., 2010), artículo el *Perfil sociodemográfico y epidemiológico de la población ubicada en la vereda Manuel Sur (del municipio de Ricaurte) y los barrios Brisas del Bogotá y La Victoria (del municipio de Girardot)*, expuesta a la contaminación por

metales pesados tóxicos provenientes de las aguas del río Bogotá. Aplicó un instrumento que contiene variables sociales, demográficas y epidemiológicas a 1.040 habitantes, de los cuales 440 son habitantes de la vereda Manuel Sur, 237 habitantes del barrio La Victoria y 363 habitantes del barrio Brisas del Bogotá.

Los resultados de la primera fase del estudio Implementación de estrategias promocionales en salud que contribuyan a la generación de estilos de vida saludable en la población localizada en la planicie aluvial baja del río Bogotá, expuesta a la contaminación por mercurio, plomo y cadmio, organizado en cuatro etapas de desarrollo y planeado para su ejecución entre 2008 y 2010.

Concluye que, la prevalencia se da con enfermedades de tipo inmunológico, digestivo y respiratorio, podría estar ocasionada por problemas ambientales (cambios de clima, contaminación del aire o consumo de agua sin tratamiento previo).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Sector de salud en Perú**

El sistema de salud del Perú tiene dos sectores, el público y el privado. Para la prestación de servicios de salud, el sector público se divide en el régimen subsidiado o contributivo indirecto y el contributivo directo, que es el que corresponde a la seguridad social.

En el **sector público**, el gobierno ofrece servicios de salud a la población no asegurada a cambio del pago de una cuota de recuperación de montos variables sujetos a la discrecionalidad de las organizaciones y por medio del *Seguro Integral de Salud (SIS)*, que subsidia la provisión de servicios a la población que vive en condiciones de pobreza y pobreza extrema.

La prestación de servicios para el régimen subsidiado de población abierta o asegurada al SIS se realiza a través de la red de establecimientos del *Ministerio de Salud (MINSA)*, Hospitales e Institutos Especializados que están ubicados en las regiones y en la capital de la República.

El sistema de seguridad social en salud tiene dos subsistemas: el seguro social con provisión tradicional (*EsSalud*) y la provisión privada (*EPS*). *EsSALUD* ofrece servicios de salud a la población asalariada y sus familias en sus propias instalaciones, pero desde la promulgación de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en 1997, el sector privado le ha vendido servicios personales a *EsSALUD* a través de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS).

Los militares, policías y sus familias tienen su propio subsistema de salud integrado por las *Sanidades de las Fuerzas Armadas (FFAA)* y la *Policía Nacional del Perú (PNP)*, más conocido como *SALUDPOL*, Adicionalmente se creó un *Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)* que cubre la atención por accidentes.

En el **sector privado**, está el privado lucrativo y el no lucrativo. Forman parte del privado lucrativo las EPS, las aseguradoras privadas, las clínicas privadas especializadas y no especializadas, los centros médicos y policlínicos, los consultorios médicos y odontológicos, los laboratorios, los servicios de diagnóstico por imágenes y los establecimientos de salud de algunas empresas mineras, petroleras y azucareras.

Como prestadores informales están los proveedores de medicina tradicional: shamanes, curanderos, hueseros y parteras, entre otros.

El sector privado no lucrativo está representado por un conjunto variado de asociaciones civiles sin fines de lucro dentro de las que destacan los *Organismos No Gubernamentales (ONG)*, la *Cruz Roja Peruana*, las *Compañías de Bomberos Voluntarios*, las *Organizaciones de Acción Social de Iglesias (CARITAS, ADRA)*, los *Servicios De Salud De Parroquias de la Iglesia Católica* y las *comunidades terapéuticas*, entre otras. La mayor parte presta servicios de primer nivel y frecuentemente reciben recursos financieros de cooperantes externos, donantes internos, gobierno y hogares.

La **Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)** es la institución encargada de proteger los derechos en salud de las personas, para lo cual orienta sus acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atienda o su condición de aseguramiento.

SUSALUD, en el marco de la reforma de la salud cambia de denominación el 6 de diciembre de 2013 a través del *Decreto Legislativo N° 1158*.

Tiene potestad para actuar como un ente auditor sobre todas las Instituciones Prestadoras de Salud (IPRESS) así como las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), públicas, privadas y mixtas del país.

La Categorización como IPRESS es I-3 Según la resolución ministerial N° 546 del Ministerio de Salud, las categorías de las instituciones del sector se clasifican de acuerdo con los niveles de complejidad. Dichos establecimientos se dividen según las características funcionales que posean para brindar atención integral, desarrollando actividades de promoción de salud, prevención de las enfermedades, actividades recuperativas y de rehabilitación en el marco de la complejidad creciente.

La institución cuenta con varios niveles de apoyo social para los usuarios que son:

**Beca TELETON;** lo adquieren bajo una estricta evaluación socioeconómica de las cuales el usuario tiene que cumplir con los requisitos tales como ser extremadamente pobre, no contar con seguro salud privada, ser paciente con diagnóstico físico.

**Plan social;** lo adquieren los usuarios que su remuneración básica es un sueldo mínimo, el plan social se divide en dos tipos de descuentos: 50% y el 25%.

**Plan Social MINSA;** lo adquieren los usuarios mayores de edad 18 años a más) en condición de extrema pobreza o abandono de familiares e hijos.

## 2.2.2. Los clientes o usuarios

Constituyen el eje principal de cualquier organización lucrativa, también en las organizaciones del sector de salud en el ámbito privado. El punto de partida de las técnicas de marketing y del plan de acción empresarial es el análisis de las características del cliente o usuario de un servicio y la determinación de perfiles que permitan clasificar a los clientes en grupos, y adoptar medidas de atención específicas.

El estudio en profundidad (necesidades, expectativas, demandas, satisfacciones, etc.) del cliente posibilitará el establecimiento de pautas de actuación adecuadas para la consecución de un servicio de calidad.

El estudio o análisis debe ser periódico para conseguir una adaptación adecuada de las pautas de actuación y también de los posibles cambios surgidos en el sector farmacéutico y en las necesidades de los clientes.

Los continuos cambios en el entorno, en el diseño de productos, etc., determinan los cambios en los gustos, necesidades, motivaciones y expectativas de los clientes.

Esta adaptación de la actividad farmacéutica al entorno y a las necesidades de los clientes permitirá llegar a la satisfacción de los consumidores. Las diferencias entre consumidor, cliente y usuario.

- a) **Consumidor.** - La persona que compra un producto o servicio.
- b) **Cliente.** - La persona que compra habitualmente en la misma empresa (consumidor habitual).
- c) **Usuario.** - La persona que disfruta habitualmente de un servicio o el empleo de un producto.

Por lo tanto, cualquier entidad que quiera prosperar debe adaptar sus productos o servicios a las necesidades y demandas de sus clientes reales o potenciales.

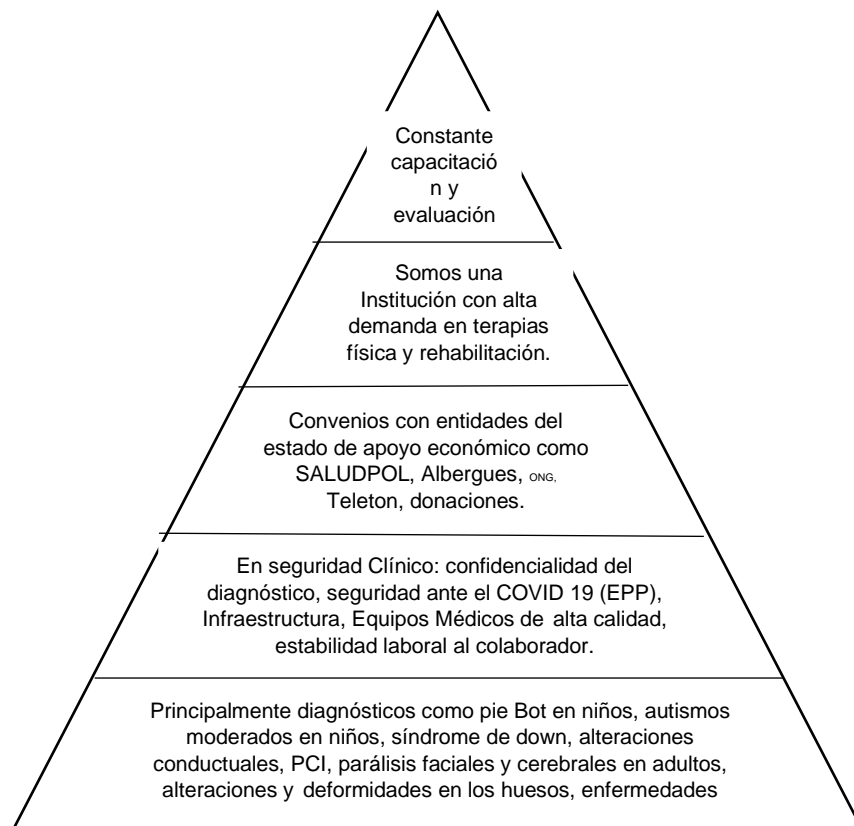


Individuo → Necesidad → Producto\* o servicio\* → Satisfacción

Se define las necesidades como la sensación de estado de carencia física o psíquica. Diferentes autores estudian las necesidades del ser humano y sus prioridades para satisfacerlas. Abraham H. Maslow es uno de los más conocidos y, su pirámide de necesidades (véase la Figura 1), una de las herramientas más empleadas para establecer el orden de satisfacción de dichas necesidades.

Maslow ordena las necesidades del individuo de forma escalonada, las necesidades se reflejan, en dicha pirámide, de mayor prioridad de satisfacción (base de la pirámide) a menor prioridad (vértice de la pirámide). Las necesidades cubiertas pueden volver a surgir en cualquier momento, y por lo tanto, será necesario bajar de nuevo a la base de la pirámide.

**Figura 1**  
**Pirámide de Maslow**



Fuente: [www.pirámide de Maslow.svgç.com.pe](http://www.pirámide de Maslow.svgç.com.pe)

Un cliente satisfecho volverá a la farmacia o centro de salud y además llevará a cabo publicidad gratuita y positiva con el «boca a boca».

Por el contrario, un cliente insatisfecho hará todo lo contrario, es decir, transmitirá a sus familiares y amigos su descontento y no volverá al establecimiento.

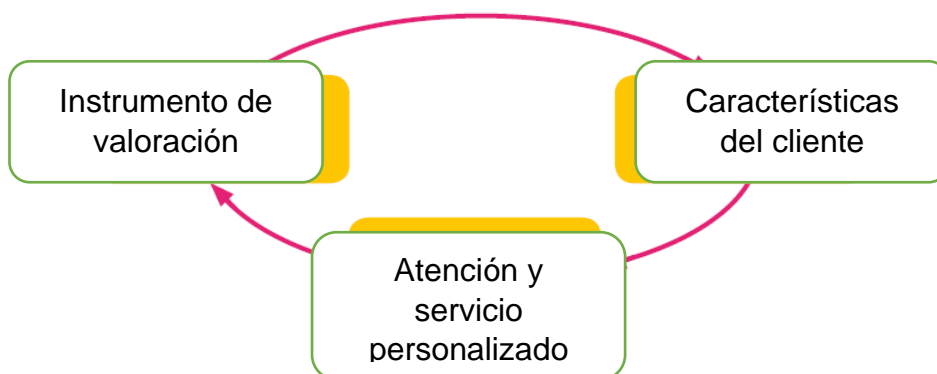
La nueva gestión en el sector farmacéutico o de un centro de salud apuesta por la atención personalizada como una de las bases para la obtención de beneficios a corto y a largo plazo:

- a) A corto plazo: para la satisfacción de los clientes.
- b) A largo plazo: para la mejora del servicio y la fidelización.

#### Características que definen al cliente

Para ofrecer una atención y servicio personalizado y conseguir la adecuación de los productos a las demandas de los clientes, necesitamos recopilar datos demográficos, sociológicos, psicológicos, etc., que definan sus necesidades, expectativas y demandas. Utilizaremos para ello distintos instrumentos de valoración como pueden ser las entrevistas personales, las encuestas, etcétera.

**Figura 2**  
**Identificación de las características de los clientes**



## Factores que determinan el perfil del cliente

Debemos hacernos la siguiente pregunta: ¿qué aspectos del cliente debemos conocer para mejorar nuestros productos y servicios y prosperar en el mercado? Todos los clientes son distintos; sus características vienen determinadas por diversos factores, entre ellos, los que recoge la siguiente tabla:

**Tabla 1.**  
**Características que definen el perfil del cliente**

Características demográficas	Edad
	Sexo
	Localidad
Características sociológicas	Clase social
	Nivel de ingresos
	Formación
	Tipos de compras que realiza
	Servicios que utiliza
Características psicológicas	Frecuencia y horario de compra
	Estilo de vida
	Actitudes
	Motivaciones
Características psicológicas	Aprendizaje o conocimiento de los productos

### 2.3. Definición de términos básicos

#### A. Características sociodemográficas:

- a. Grupo etario: años cronológicamente cumplidos, registrados en la ficha de investigación clínico epidemiológica.
- b. Sexo: reconocimiento de las características fenotípicas y genotípicas de uno de los sexos, ya sea femenino o masculino, registrado en la ficha de investigación clínico epidemiológica.
- c. Residencia: área donde reside el paciente, registrado en la ficha de investigación clínico epidemiológica.

- d. Etnia o raza: características físicas, como la estructura ósea o el color de ojos y pelo. La etnia, sin embargo, hace referencia a factores culturales como la nacionalidad y el lenguaje.

## **B. Características socioculturales**

- a. Nivel de estudios: nivel de escolaridad, instrucción o estudios superiores alcanzado en su vida personal.
- b. Situación laboral: situación actual del entrevistado respecto a su empleabilidad u ocupación.
- c. Religión: creencia dogmática por algún tipo institución religiosa.
- d. Ingreso promedio: salario o sueldo mensual ganado por la ejecución de una profesión u oficio.
- e. Profesión u oficio: actividad laboral que requiere formación formal especializada o labores manuales o artesanales.

## **C. Características psicológicas y conductuales**

- a. Actitudes: es la idea de un individuo respecto de un bien o servicio es bueno o malo, lo cual predispone a un acto de compra o rechazo frente a dicho servicio o bien.
- b. Motivaciones: manifestación interna para cubrir una necesidad, ocasionada por una carencia fisiológica, social o psicológica.
- c. Estilo de vida: formas de pensar, querer y actuar compartido por un grupo significativo de personas.
- d. Conductas: comportamiento que adopta el consumidor respecto al bien o servicio adquirido u ofertado.

## **CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **3.1. Descripción del problema**

Toda persona que realiza alguna transacción económica (llevar a cabo una relación de consumo de bien o servicio) puede, potencialmente, presentar controversias con sus proveedores de bienes o servicios, las cuales pueden darse de forma simultánea (puesto que un consumidor puede mantener diversas relaciones de consumo) y puede ser continua (en el entendido que la posibilidad de la ocurrencia de un nuevo conflicto está abierta en tanto el consumidor mantenga nuevas relaciones de consumo).

La atención sanitaria de las personas mayores en los servicios de urgencias hospitalarios ha experimentado en los últimos años un notable aumento. Entre un 25 y un 30 por ciento de los pacientes atendidos en ellos tienen más de 65 años,

Actualmente se incrementó por la aparición del COVID – 19 en todo el mundo, de las cuales no solo tuvimos miles de muertes de nuestros seres queridos sino también en la parte financiera de nuestro país y demás países han sido afectadas por este Virus Mundial.

La institución es una clínica sin fines de lucro, que apoya a toda la población loreтана, de la mano con la organización de Recaudación de Fondos TELETÓN, y cumplen la función de brindan subvención en consultas y terapias físicas a todos los usuarios que se encuentren en extrema pobreza, ya que ellos fueron los más golpeados con la llega de este virus COVID - 19.

A inicios del mes de junio la clínica, volvió abrir las puertas para los usuarios con todo el protocolo de seguridad; pero, aún no hay normalidad de atenciones por el temor de ser contagiados.

Teletón es una organización que apoya a todas las personas con discapacidad con extrema pobreza, anualmente se realizaba actividades de recaudación de fondos (dinero de empresas, instituciones, ONG, etc.)

para cubrir los pagos de las atenciones médicas especializadas, de las cuales se vio afectada por la cuarentena al no permitir la aglomeración de personas por el alto índice de contagio que esto llevo a la disminución de apoyo que brindan a los usuarios (niños).

El proceso asistencial en usuarios mayores y niños tiene características diferenciales respecto al resto de la población. En primer lugar, en este grupo de pacientes es frecuente la pluripatología por la progresiva conjunción de enfermedades a lo largo de la vida a las que se añade el deterioro físico y mental propio de la edad avanzada y con ello a ser más vulnerables.

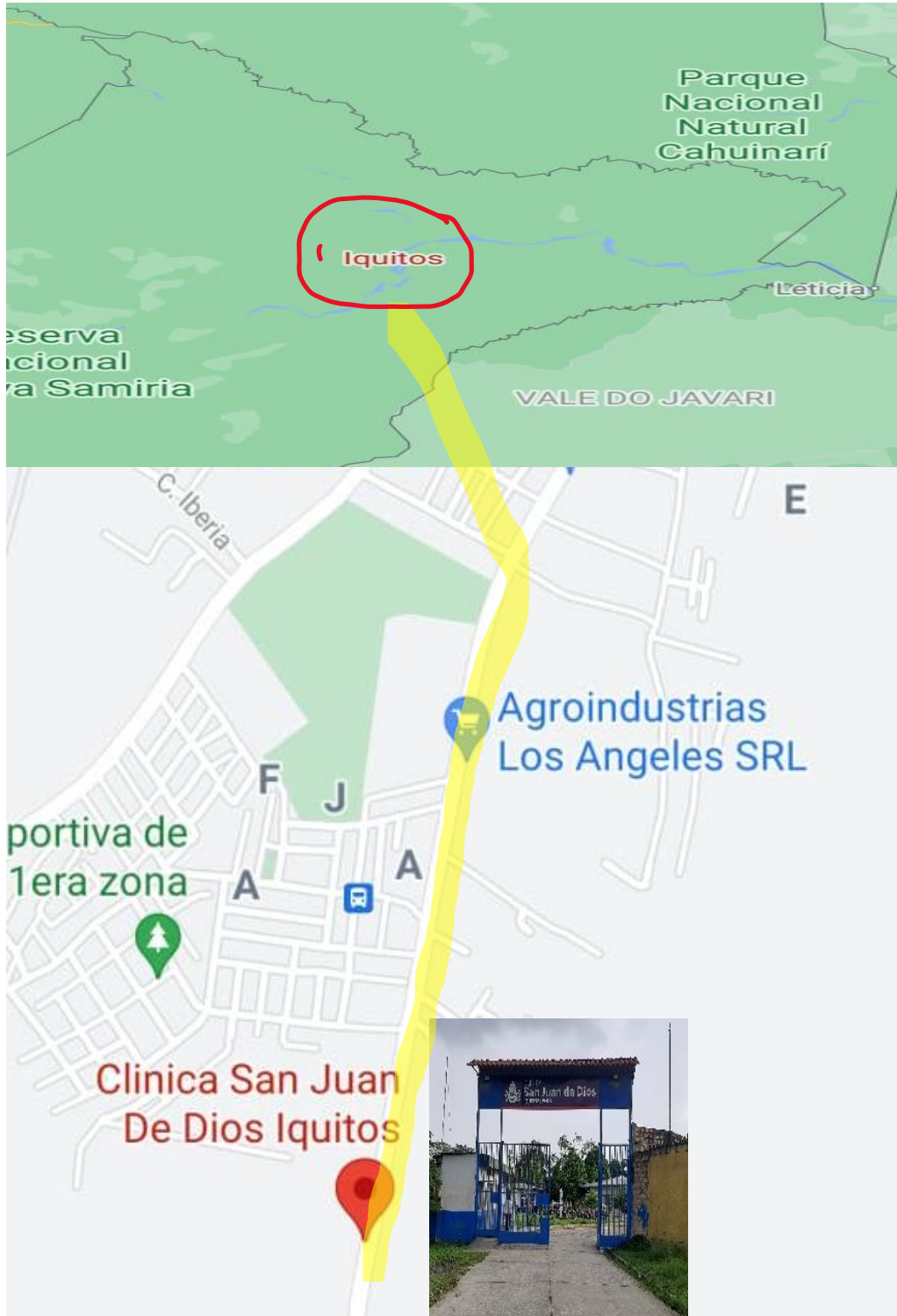
Además, el diagnóstico en estos pacientes presenta problemas añadidos como consecuencia de una frecuente manifestación atípica de la enfermedad o por las dificultades en la obtención de datos de interés clínico mediante la anamnesis, sobre todo cuando acuden solos.

Por tanto, estas particularidades de la asistencia de pacientes o usuarios mayores de edad en los servicios de la institución pueden comprometer la calidad de esta que se presta en ellos.

La institución cuenta con las siguientes áreas asistenciales: terapia física y rehabilitación(niños y adultos), terapia en alteraciones de la comunicación, terapia de sensopercepción y autonomía, medicina general, fisioterapia, traumatología, odontología, psicología, laboratorio, farmacia, tópico y triaje, pediatría; las áreas administrativas que son: administración, contabilidad, admisión, pastoral, técnico informático y estadístico; y por ultimo las áreas de servicio generales: piscigranja, transporte, limpieza y mantenimiento, lavandería.

**Figura 3**

**Ubicación geográfica de la Clínica San Juan de Dios Iquitos**



## **3.2. Formulación del problema**

### **3.2.1. Problema general**

¿Cuáles son las características del perfil del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021?

### **3.2.2. Problemas específicos**

¿Cuáles son las características del perfil demográfico del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021?

¿Cuáles son las características del perfil sociocultural del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021?

¿Cuáles son las características del perfil psicológico y conductual del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021?

## **3.3. Objetivos**

### **3.3.1. Objetivo general**

Describir las características del perfil del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.

### **3.3.2. Objetivos específicos**

- a. Describir las características del perfil demográfico del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.
- b. Describir las características del perfil sociocultural del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.
- c. Describir las características del perfil psicológico y conductual del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.



### **3.4. Hipótesis**

#### **3.4.1. Hipótesis general**

Se observan importantes características en el perfil del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.

#### **3.4.2. Hipótesis específicas.**

Se observan importantes características del perfil demográfico del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.

Se observan importantes características del perfil sociocultural del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.

Se observan importantes características del perfil psicológico y conductual del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021

### **3.5. Variable**

#### **3.5.1. Identificación de las variables**

El perfil del usuario

#### **3.5.2. Operacionalización de las variables**

**Tabla 2 .**  
**Matriz de Operacionalización de variables**

Variable	Indicadores	Índices
Perfil del usuario	1. Perfil demográfico	1.1. Edad 1.2. Sexo 1.3. Residencia 1.4. Estado civil 1.5. Ciclo de vida 1.6. Origen étnico/raza
	2. Perfil sociocultural	2.1. Religión 2.2. Nivel de estudio 2.3. Ingreso promedio 2.4. Situación ocupacional 2.5. Tenencia de vivienda 2.6. Profesión u oficio
	3. Perfil psicológico y conductual	3.1. Motivaciones 3.2. Actitudes 3.3. Estilo de vida 3.4. Nivel lealtad 3.5. Beneficios que espera 3.6. Tipo de uso 3.7. Frecuencia de uso 3.8. Ocasiones de uso

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación es de diseño descriptivo, se buscó prenombrar las características de los usuarios. También, es de tipo cuantitativo porque se midió con métrica estadística; no experimental, porque no se manipuló ninguna de las variables que intervienen en el estudio. Es de aplicación transversal, porque el instrumento de recolección de datos se aplicó en una sola oportunidad.

### 4.2. Población y muestra.

La población se caracteriza por ser finita y está constituida por 439 usuarios frecuentes, según el registro el sistema de información interna del establecimiento de salud.

La primera población está constituida por los pacientes con capacidad de responder dicha información; la segunda población es constituida por los familiares, padre, madre o apoderado que acompañan al paciente a sus terapias.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = tamaño poblacional = 195 usuarios

N = Universo poblacional = 439 usuarios

p = característica de la población que se desea encontrar (50%)

Z = Nivel de confianza (1.96)

q = característica de la población que no se desea encontrar (50%)

El cálculo del tamaño de la muestra de estudio de la presente investigación fue 195 usuarios. El método de muestreo que se utilizó fue el probabilístico, porque utilizó el cálculo estadístico para determinar su

tamaño, siendo el método de muestreo aleatorio simple, porque cada uno de sus elementos puede ser elegido.

#### **4.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.**

La técnica es el análisis documental y base de datos, porque permitió recabar la información de manera directa.

El instrumento de recolección de datos de las variables únicas descriptivas fue el análisis de contenidos del sistema de información clínica-médica y de las historias clínicas digitales y físicas.

El procedimiento de recolección de datos fue la revisión de los instrumentos para la recolección de datos; se procedió a coordinar con la institución, para la autorización y aplicación de los instrumentos de medición.

Durante el proceso de selección, se administró las fichas clínicas físicas y digitales, para ello se coordinó con anticipación la fecha y hora en que se evaluará.

La aplicación de los instrumentos se realizó brindando las instrucciones a los participantes( usuarios) y explicarles como marcar las respuestas a las preguntas, al culminar la evaluación se procedió a revisar las respuestas obtenidos y fueron puestos a una base de datos según cada variable a través del programa estadístico.

#### **4.4. Procesamiento y de análisis de datos.**

Para el procesamiento de los datos se utilizó el análisis descriptivo mediante los programas de Excel o SPSS, y para el análisis se emplearon tablas de frecuencias simples y porcentajes, tablas de contingencias, gráficos de barras y circulares. No se aplicó la prueba de hipótesis, porque se estimar describir y no relacionar las variables en un contexto particular.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1. Resultados del perfil del usuario

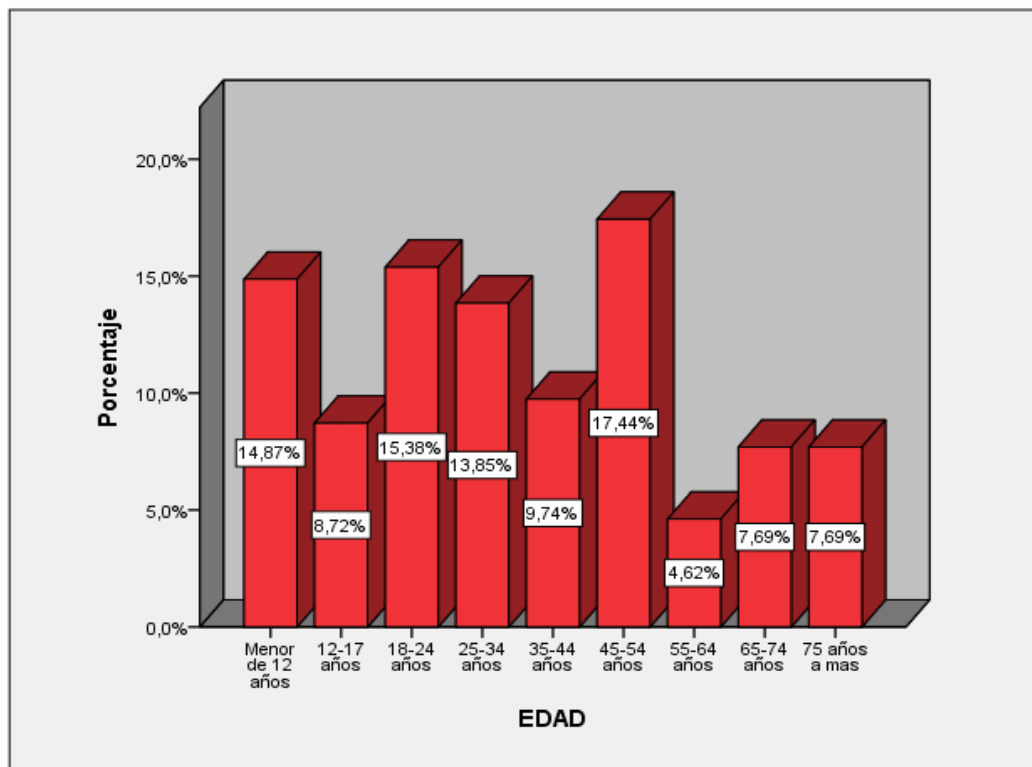
#### 5.1.1. Resultado del perfil demográfico.

##### 5.1.1.1. Edad

La población está fragmentado en diversos segmentos, el principal grupo de usuarios es el rango de 45 – 54 años, son personas adultas quienes asisten a la institución en busca de un procedimiento médico o en compañía de algún paciente.

**Figura 4**

**Usuario de la Clinica San Juan de Dios – Iquitos, según Grupo Etario 2021**



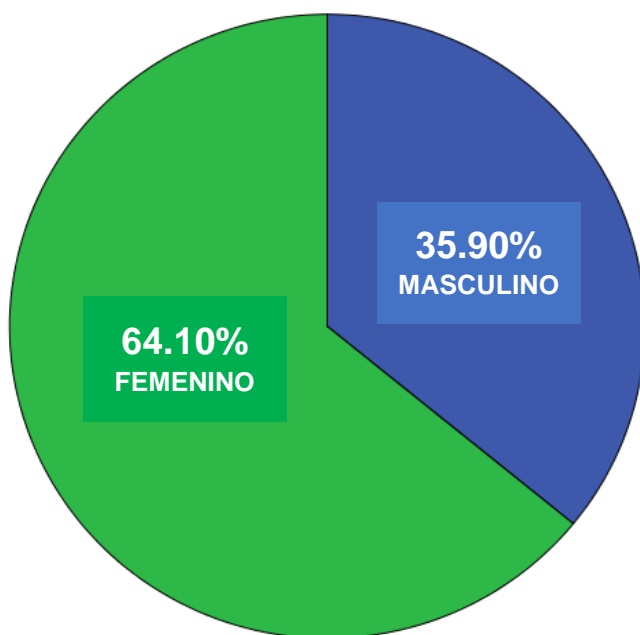
Fuente: elaboración propia

### 5.1.1.2. Sexo

En el estudio del grupo sexo podemos observar que el género con el porcentaje altamente atendido o asistido son femenino con el 64.1%, y el porcentaje con baja atención o asistencia son masculino con el 35.9%; eso nos quiere decir que en la institución hay más atenciones del sexo femenino que masculinos en el año 2021.

**Figura 5**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según sexo 2021**



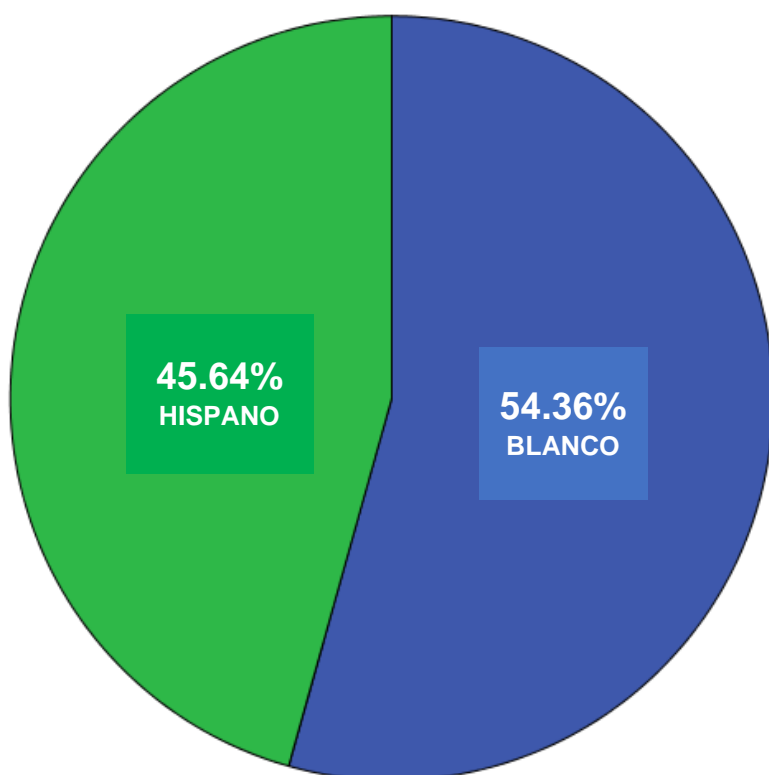
Fuente: elaboracion propia

### 5.1.1.3. Etnia o raza

En el estudio etnia o raza obtenemos que el 54.4% asisten a sus atenciones los usuarios de raza blanca y el 45.6% los usuarios son de raza hispano o latino, cabe mencionar que no existen de otras etnias o razas.

**Figura 6**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según etnia 2021**



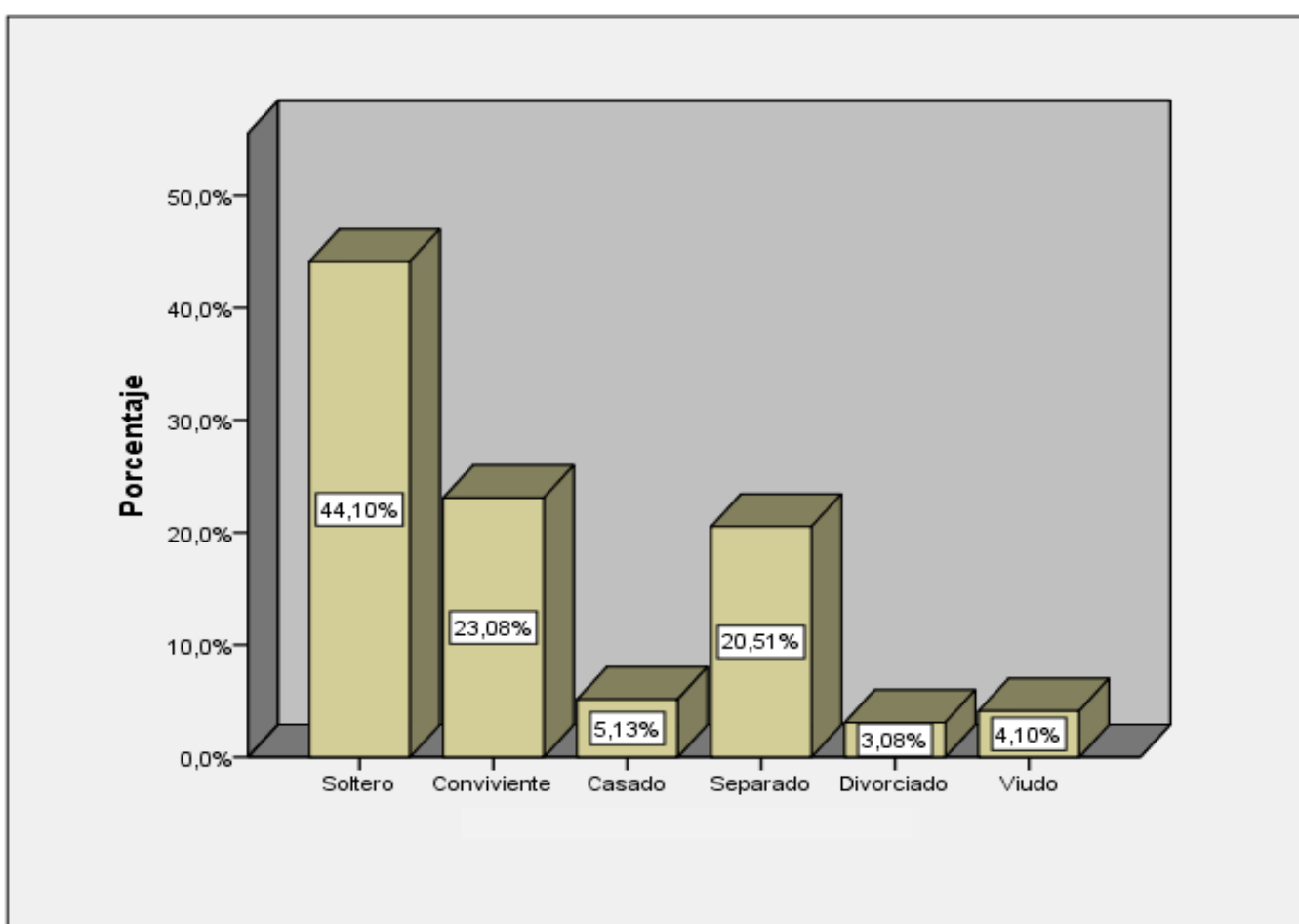
Fuente: elaboracion propia

#### 5.1.1.4. Estado civil y conyugal

El estudio estado civil y conyugal nos señala que el mayor porcentaje con el 44.1% la gran mayoría de usuarios atendidos en la clínica son solteros, seguidamente con el 23.1% son usuarios convivientes y el porcentaje menor son los usuarios divorciados con el 3.1%.

**Figura 7**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según estado civil y conyugal 2021**



Fuente: elaboración propia

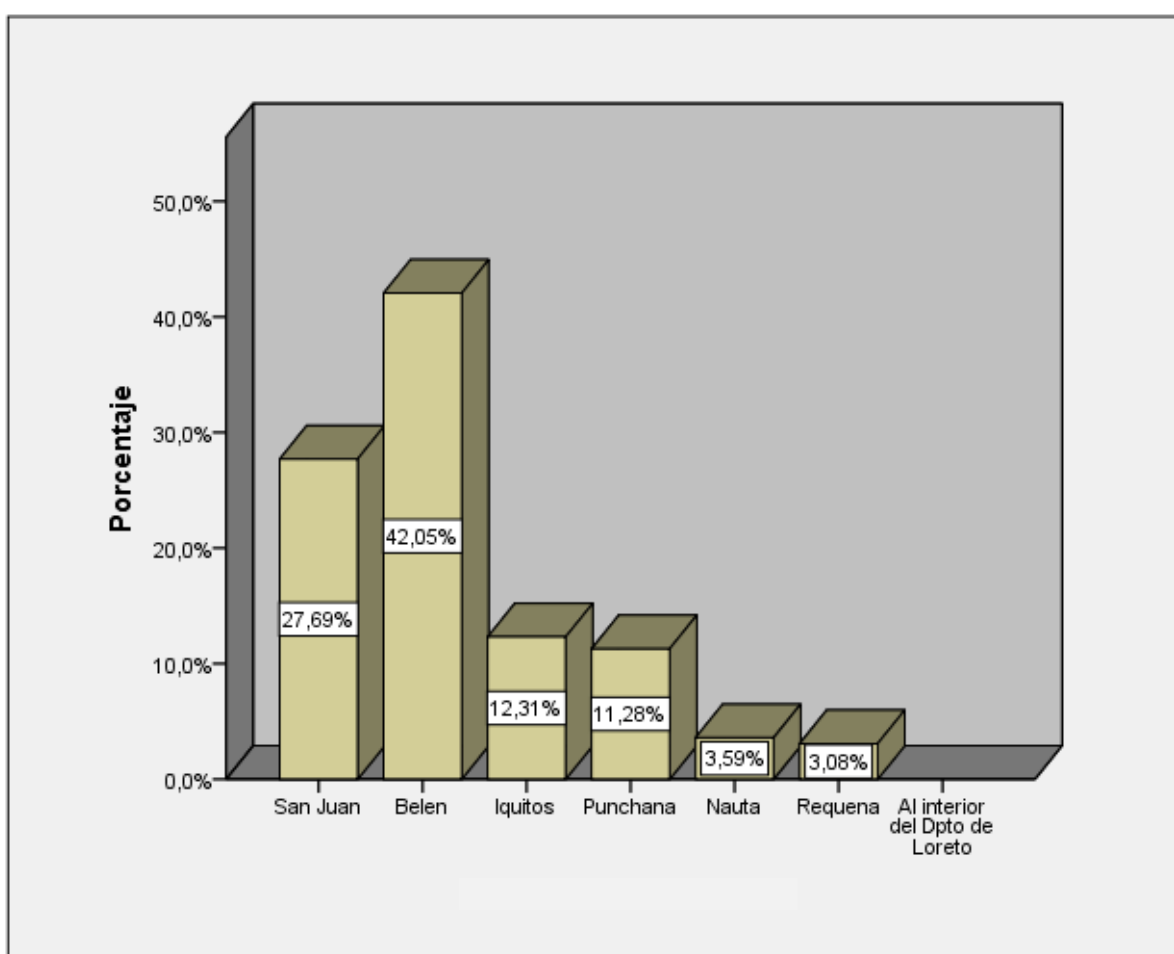


### 5.1.1.5. Residencia

El estudio residencia nos señala que el alto índice de usuarios con el 42.1% viven en el distrito de Belén, seguidamente con el 27.7% residen en el distrito de San Juan Bautista, con el 12.3% residen en el distrito de Iquitos y con el 11.3% residen en el distrito de Punchana y por último con el 7% residen en el distrito de Nauta y Requena.

**Figura 8**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según residencia 2021**



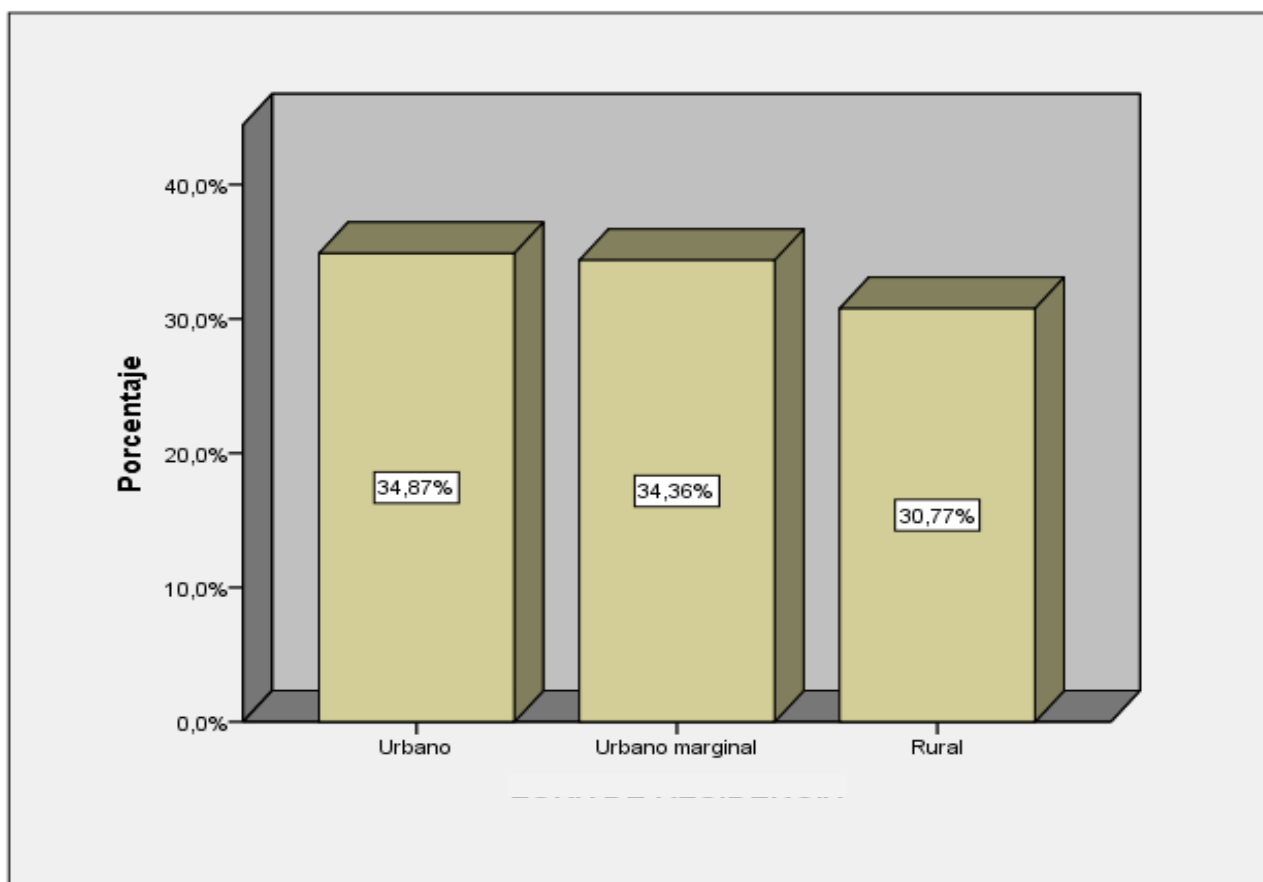
Fuente: elaboracion propia

### 5.1.1.6. Zona de residencial

El estudio zona de residencia podemos observar que no hay mucha diferencia en los porcentajes, eso nos quiere decir que el 34.9% residen los usuarios en zona urbana; el 34.4% residen en zona urbano marginal y el 30.8% residen en zona rural

**Figura 9**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según zona residencial 2021**



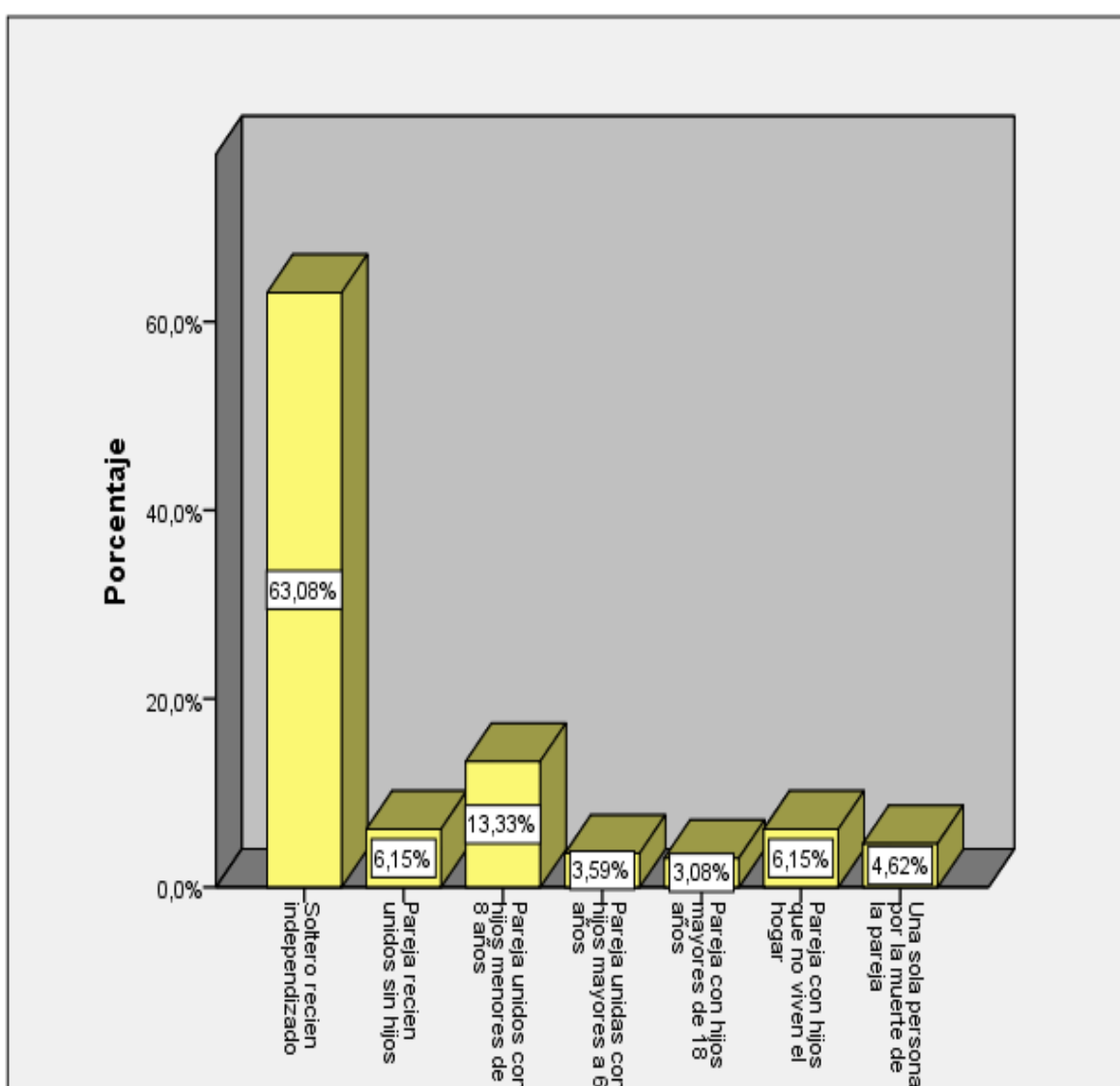
Fuente: elaboración propia

### 5.1.1.7. Ciclo de vida familiar

El estudio ciclo de vida familiar nos señala que el 63% de la muestra, se caracteriza con un ciclo de vida familiar de soltero recién independizado, un 13% con pareja unidos con hijos menores de 8 años, un 6% con pareja recién unidos sin hijos, otro 6% pareja con hijos que no viven en el hogar y un 3% con pareja con hijos mayores de 18 años.

**Figura 10**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según ciclo de vida familiar 2021**

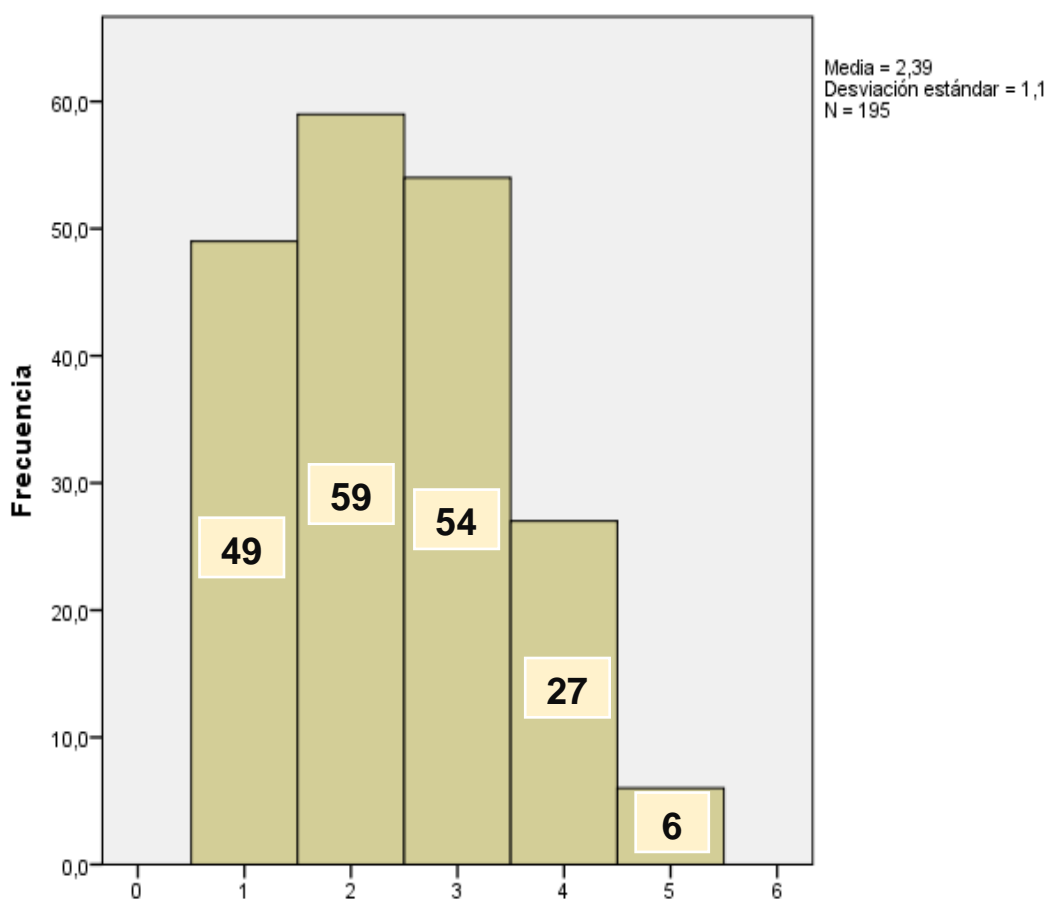


Fuente: elaboración propia.

### 5.1.1.8. Cantidad de miembros del hogar

El estudio cantidad de miembros del hogar nos señala que el 30% de usuarios viven con tres miembros de familia en sus hogares, el 28% viven con cuatro miembros de familia, el 25% con dos miembros de familia, el 14% con cinco miembros de familia y por ultimo el 3% con seis a más miembros de familia en sus hogares.

**Figura 11**  
**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según cantidad de miembros del hogar 2021**



Fuente: elaboración propia.

## 5.1.2. Resultado del perfil sociocultural.

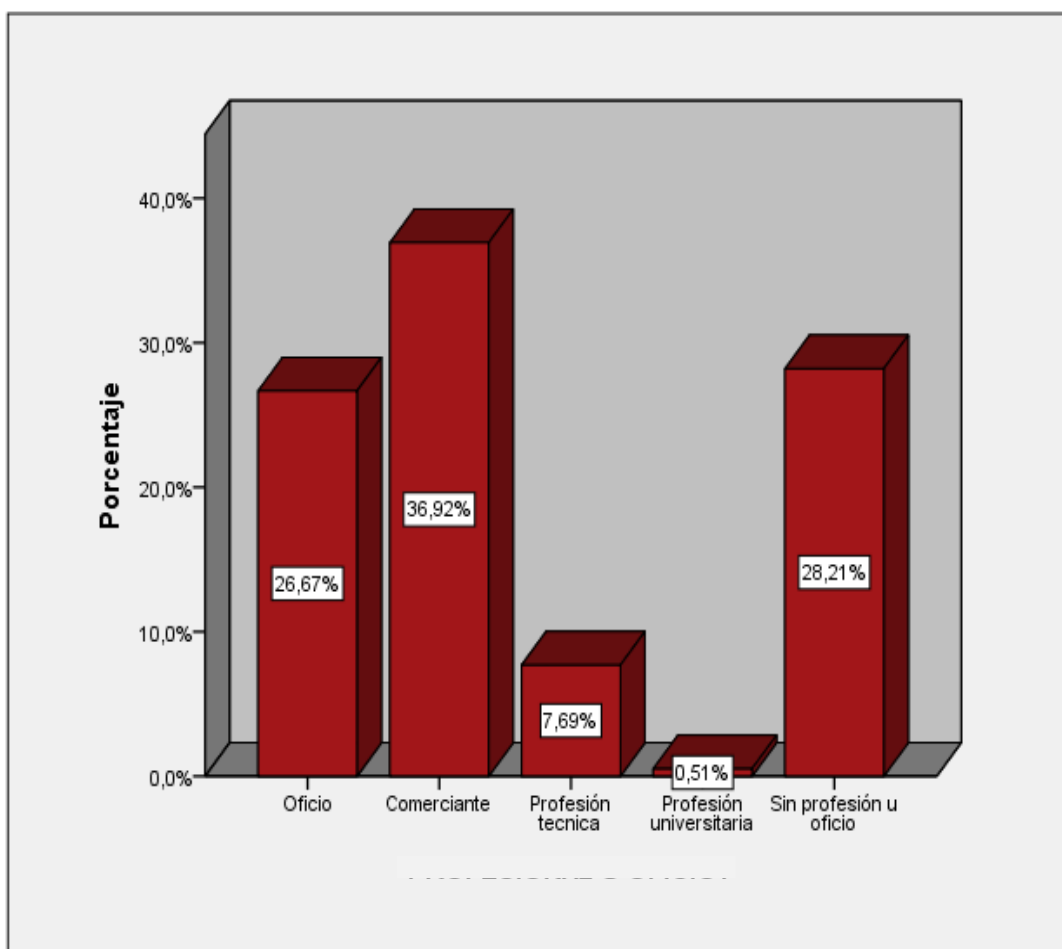
### 5.1.2.1. Oficio o profesión

El principal grupo de usuarios está constituido por comerciantes minoristas, quienes realizan sus actividades de modo independiente, el 36.9% así lo señala. El segundo grupo con el 28.2% de usuarios no tienen oficio ni profesión

El tercer grupo con 26.7% son aquellos usuarios que desarrollan un oficio como (carpinteros, motocarristas, etc., que no tienen sueldo fijo).

**Figura 12**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según profesión u oficio 2021**



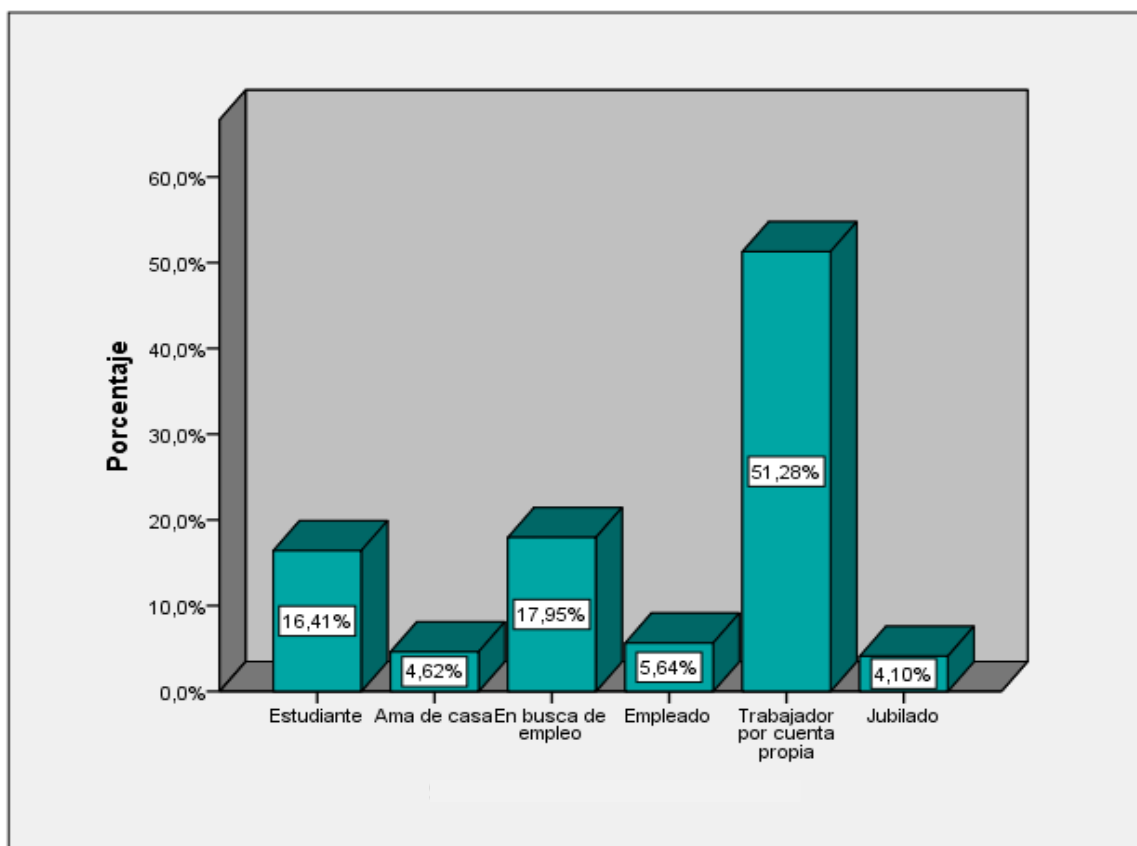
Fuente: elaboración propia

### 5.1.2.2. Situación ocupacional

El estudio situación ocupacional con más alto índice nos señala que el 51% de los usuarios de la clínica trabajan de forma independiente o por cuenta propia; y el 4% de usuarios con más bajo índice nos señala que son jubilados.

**Figura 13**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según situación ocupacional 2021**



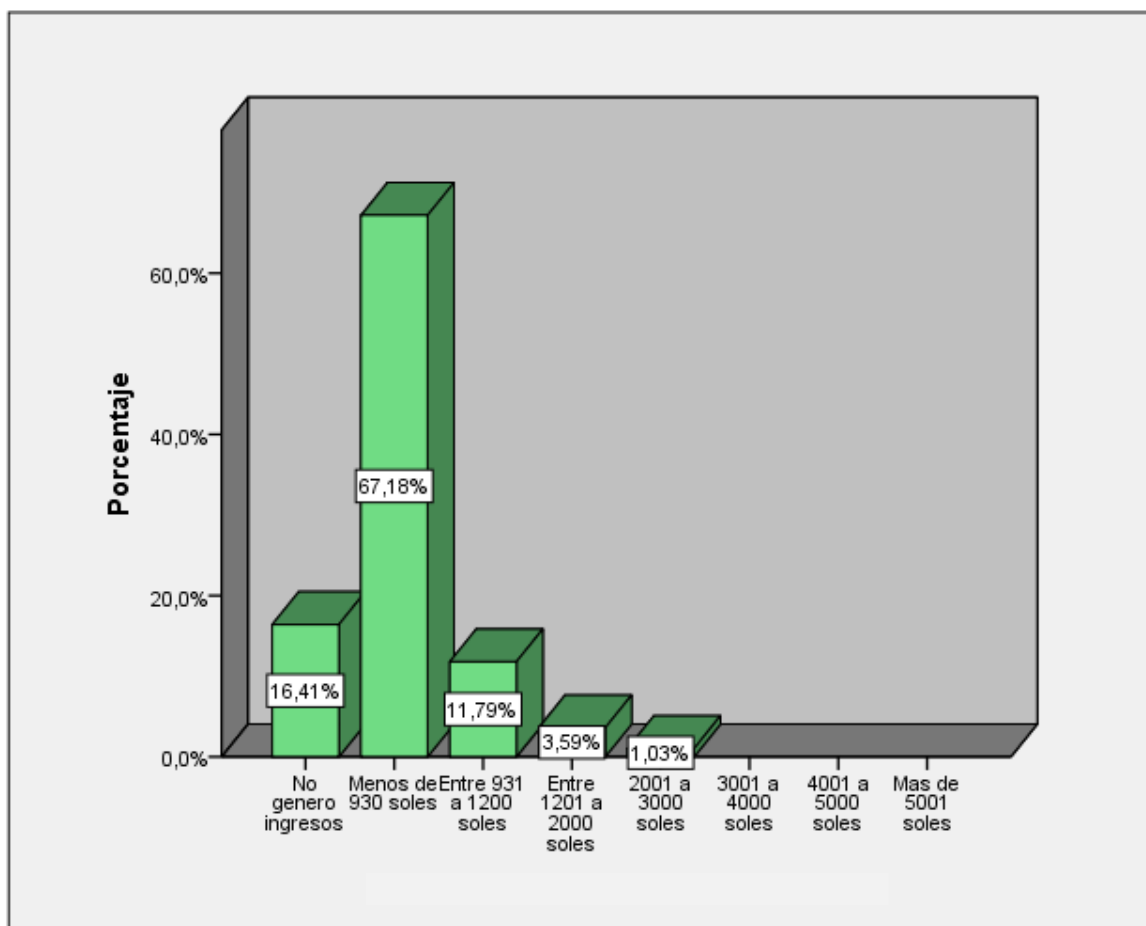
Fuente: elaboración propia

### 5.1.2.3. Ingreso promedio mensual

El 67% de la muestra tiene un ingreso promedio mensual de 930 soles, el 16% no genera ingresos, el 12% genera ingresos entre 931 a 1200 soles y el 4% entre 1201 a 2000 soles.

**Figura 14**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según ingreso promedio mensual 2021**



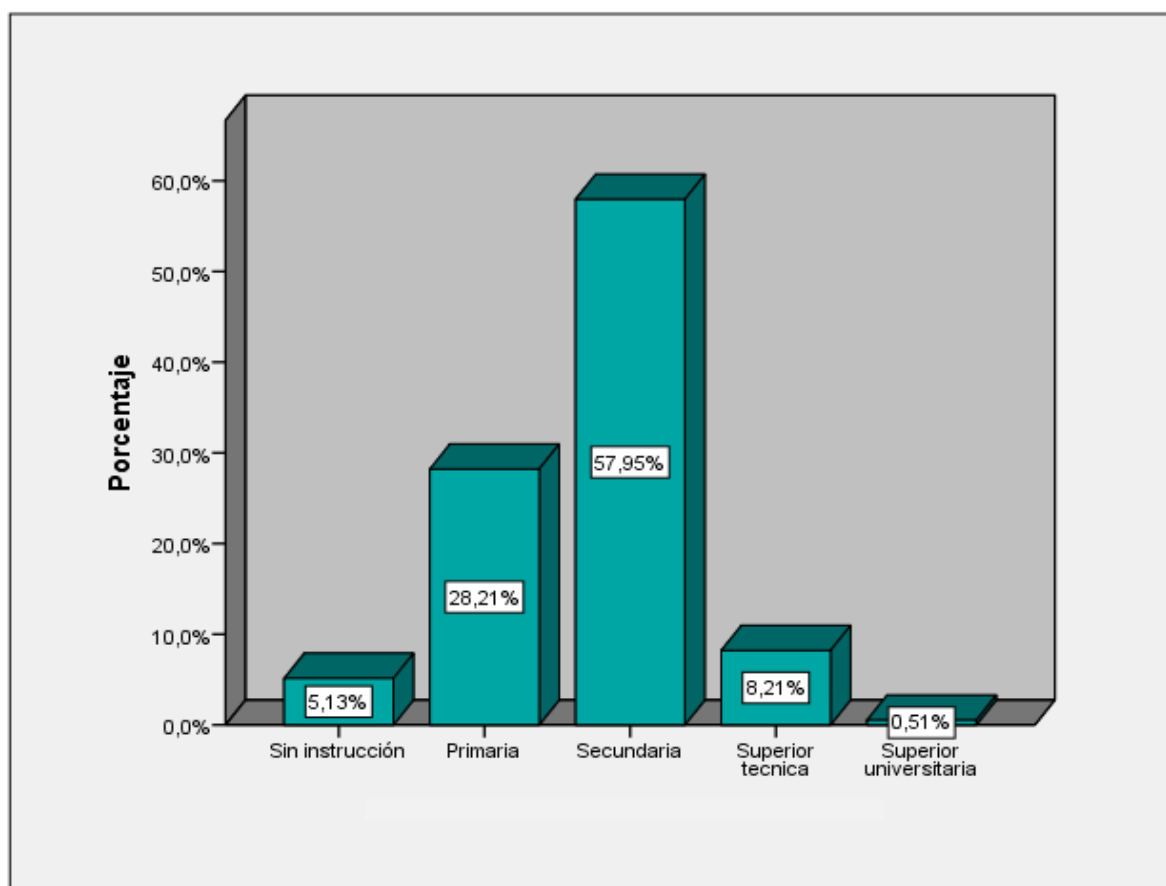
Fuente: elaboracion propia.

#### 5.1.2.4. Nivel de estudios terminado

El estudio nivel de estudios terminado nos señala que el 58% de la muestra tiene un nivel de estudios terminado, con un 28% de nivel primario, 8% nivel de superior técnicas y solo 5% sin instrucción.

**Figura 15**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según nivel de estudios terminados 2021**



Fuente: elaboración propia.

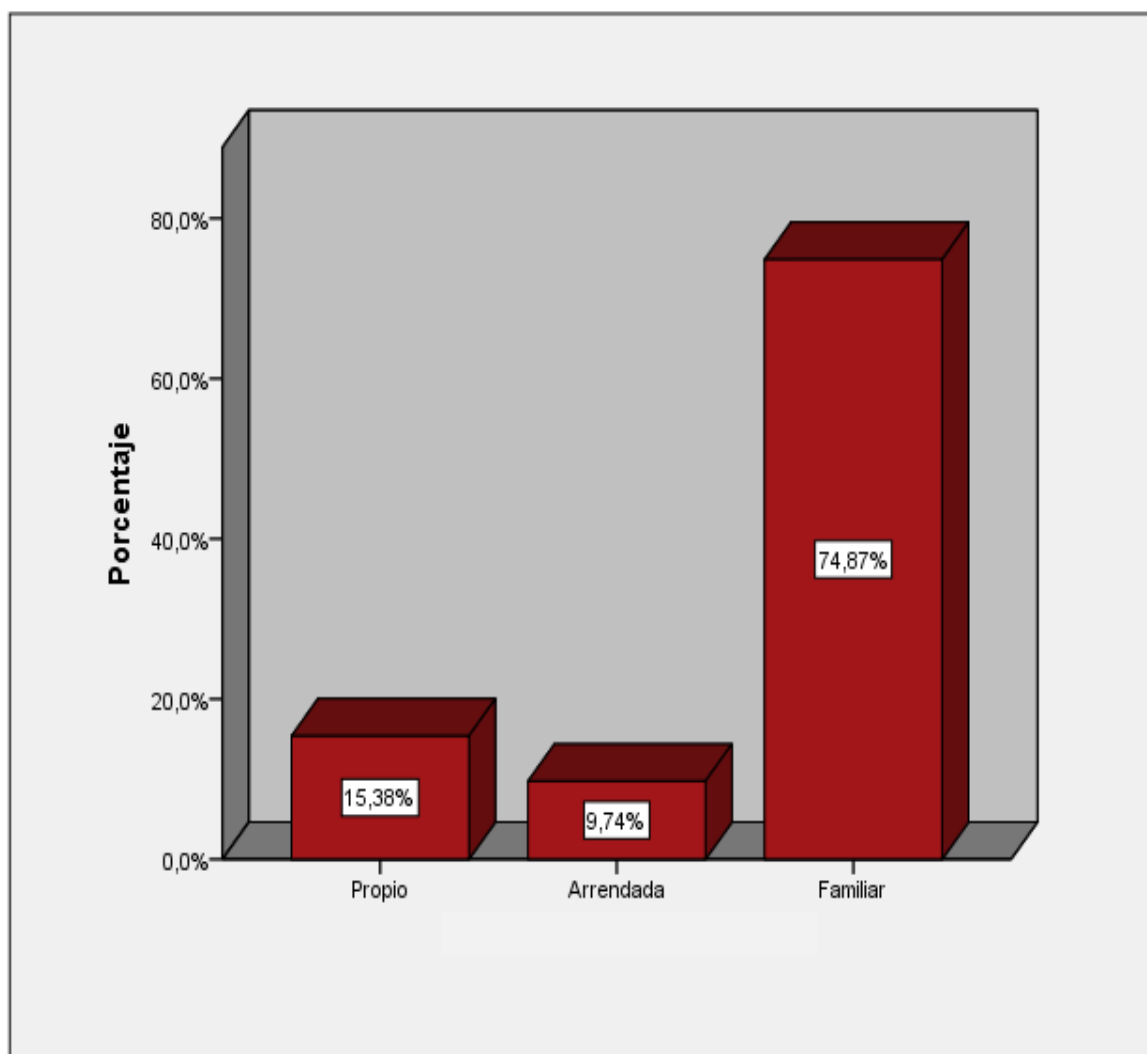


### 5.1.2.5. Tenencia de vivienda

El estudio tendencia de vivienda nos señala que el 75% de la muestra se caracteriza por tener una vivienda de índole familiar, el 15% manifiesta que es propio y el 10% señala que es arrendada.

**Figura 16**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según tenencia de vivienda 2021**



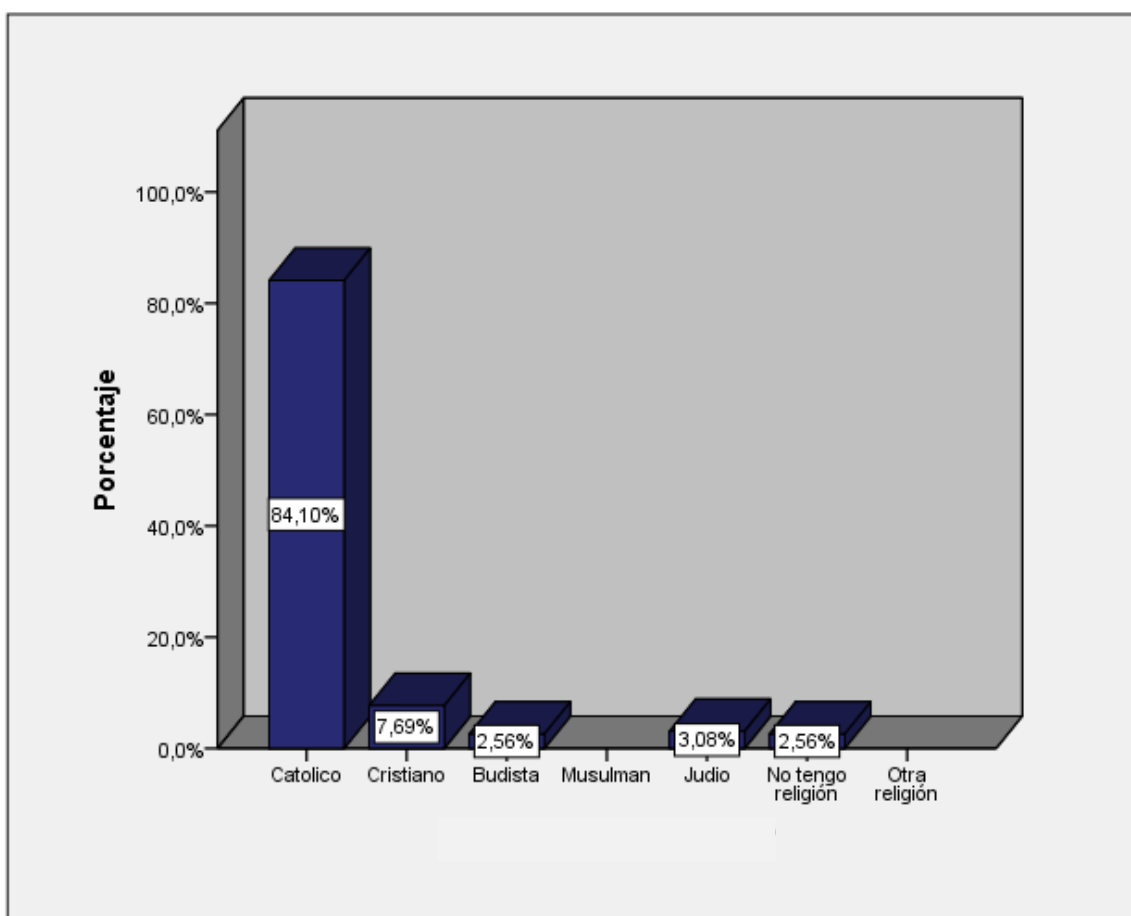
Fuente: elaboración propia.

### 5.1.2.6. Religión

El estudio religión nos señala que el 84% de la muestra manifiestan que profesan la religión católica, el 8% profesa la religión cristiana y el 9% otras religiones.

**Figura 17**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según religión que profesa 2021**



Fuente: elaboración propia.

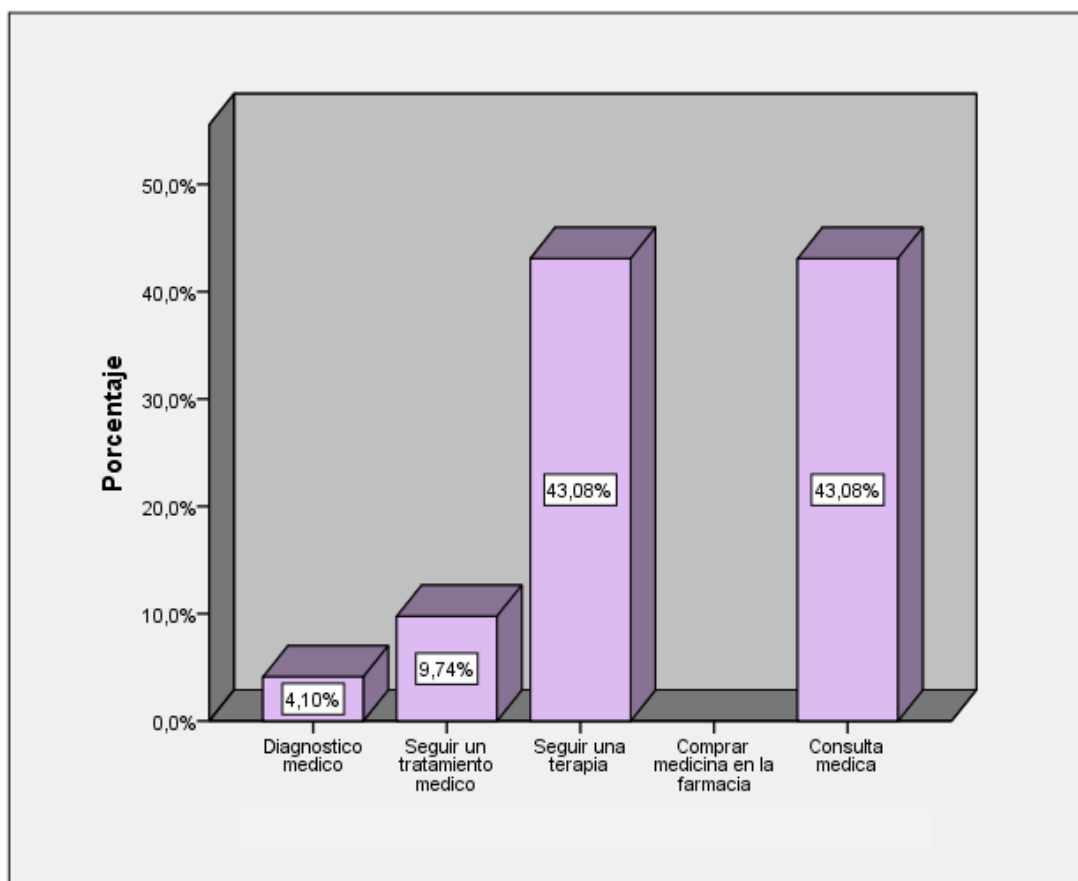
### 5.1.3. Resultado del perfil psicológico y conductual.

#### 5.1.3.1. Tipo de necesidades de acudir a la clínica

El 43% de la muestra manifiestan que acuden a la clínica por motivo de seguir terapia, el 43% de usuarios acuden a la clínica por consulta médica, el 10% acuden para un tratamiento médico y el 4% acude por un diagnóstico médico.

**Figura 18**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según tipo de necesidad de acudir a la clínica 2021**

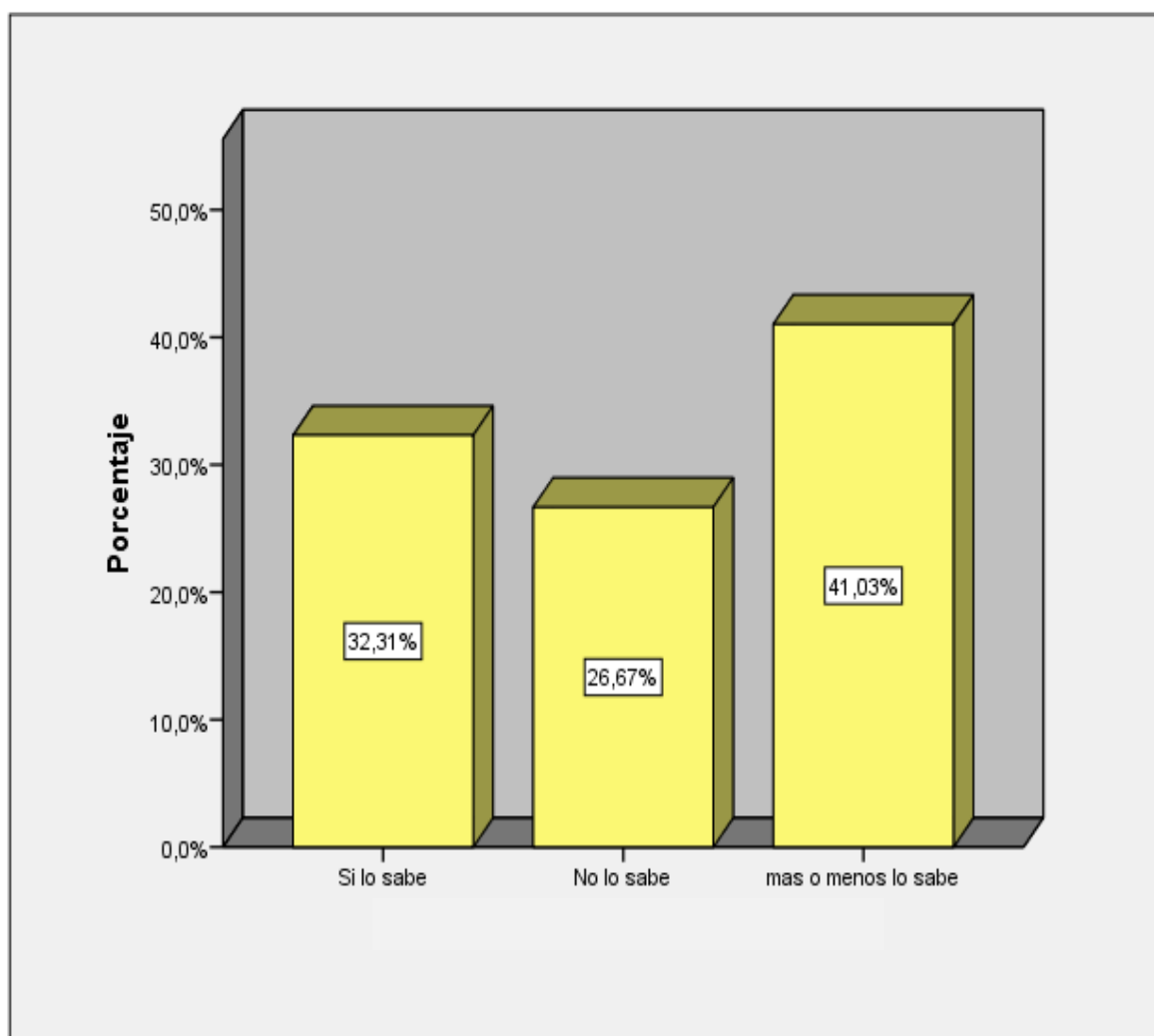


Fuente: elaboración propia

### 5.1.3.2. Hábitos de vida saludable

El estudio hábitos de vida saludable nos indica que el 41% de usuarios mas o menos saben los hábitos saludables, el 32% si saben y tienen un buen estilo de vida, y el 27% de los usuarios no saben los hábitos saludables.

**Figura 19**  
**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según hábitos de vida saludable 2021**



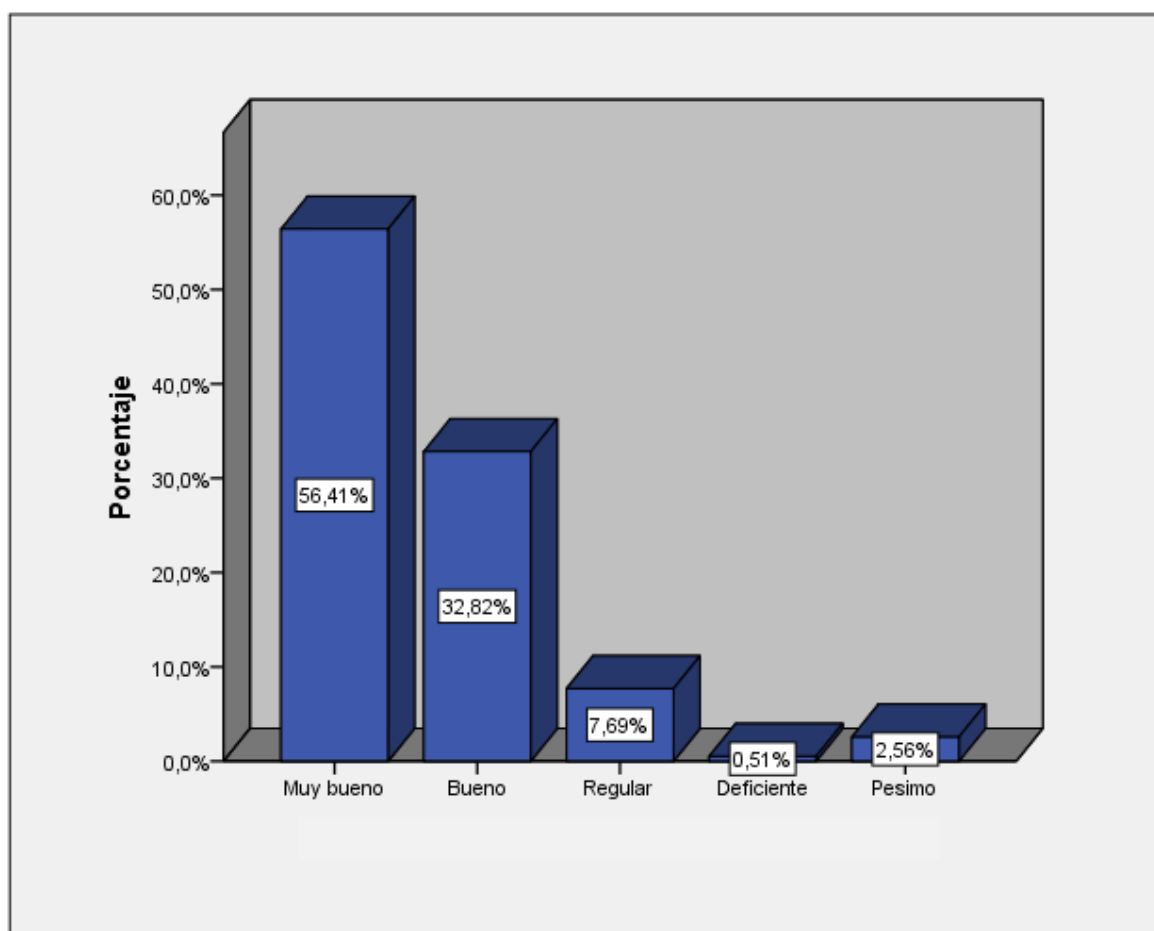
Fuente: elaboración propia.

### 5.1.3.3. Calificación del servicio

El estudio calificación del servicio nos indica que el 56% de la muestra califica el servicio como muy bueno, el 32% lo califica como bueno, y el 8% lo califica como regular.

**Figura 20**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según calificación de la calidad del servicio 2021**



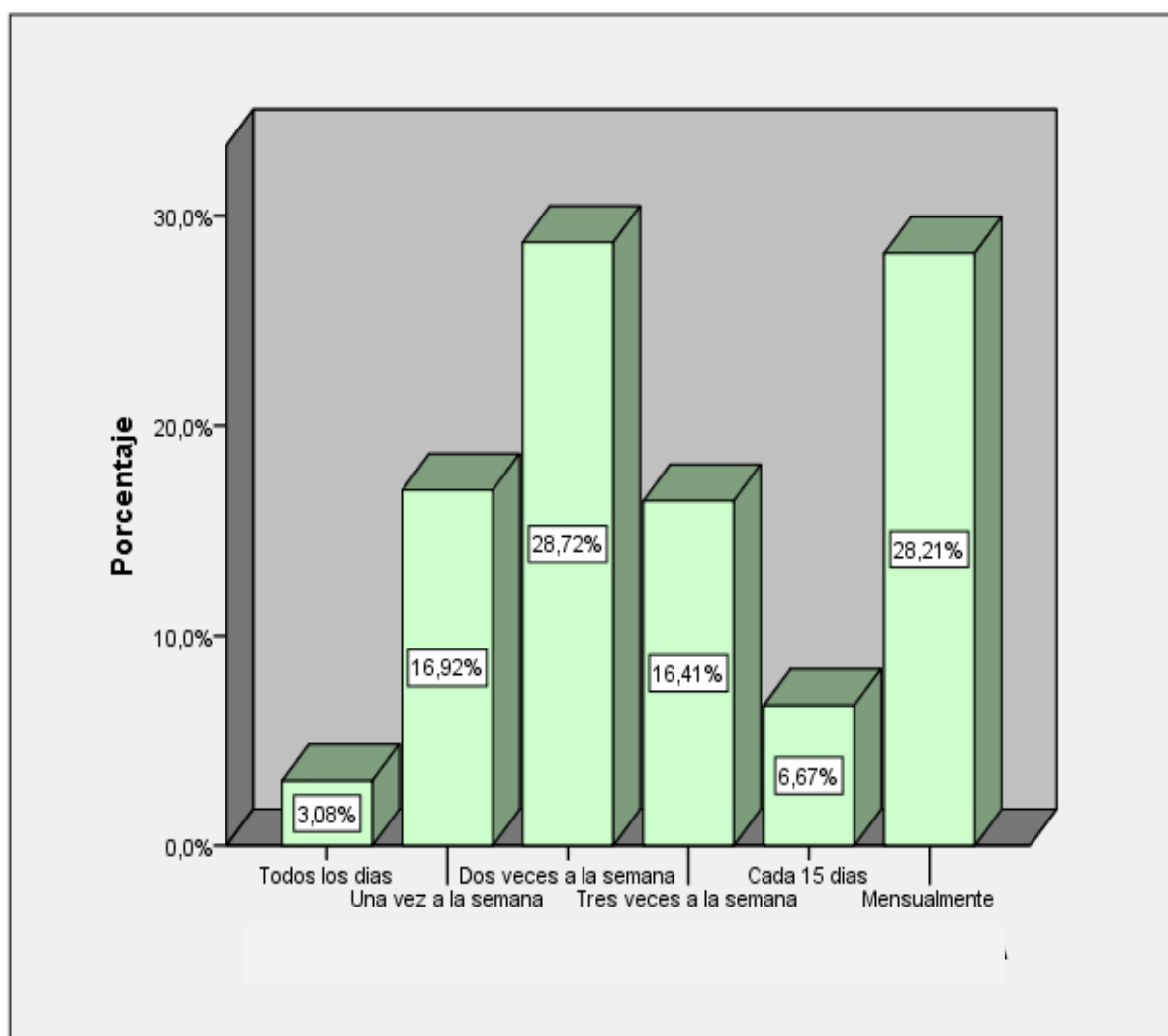
Fuente: elaboracion propia.

#### 5.1.3.4. Frecuencia de acudir al servicio de la clínica

De acuerdo al estudio aplicado a la frecuencia de acudir al servicio de la clínica nos señala que el 29% de la muestra acude con una frecuencia de dos veces a la semana, el 17% acude una vez por semana, el 16% acude tres veces por semana, el 28% acude mensualmente, el 7% acude cada 15 días y el 3% manifiesta que acude todos los días.

**Figura 21**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según frecuencia de acudir al servicio 2021**



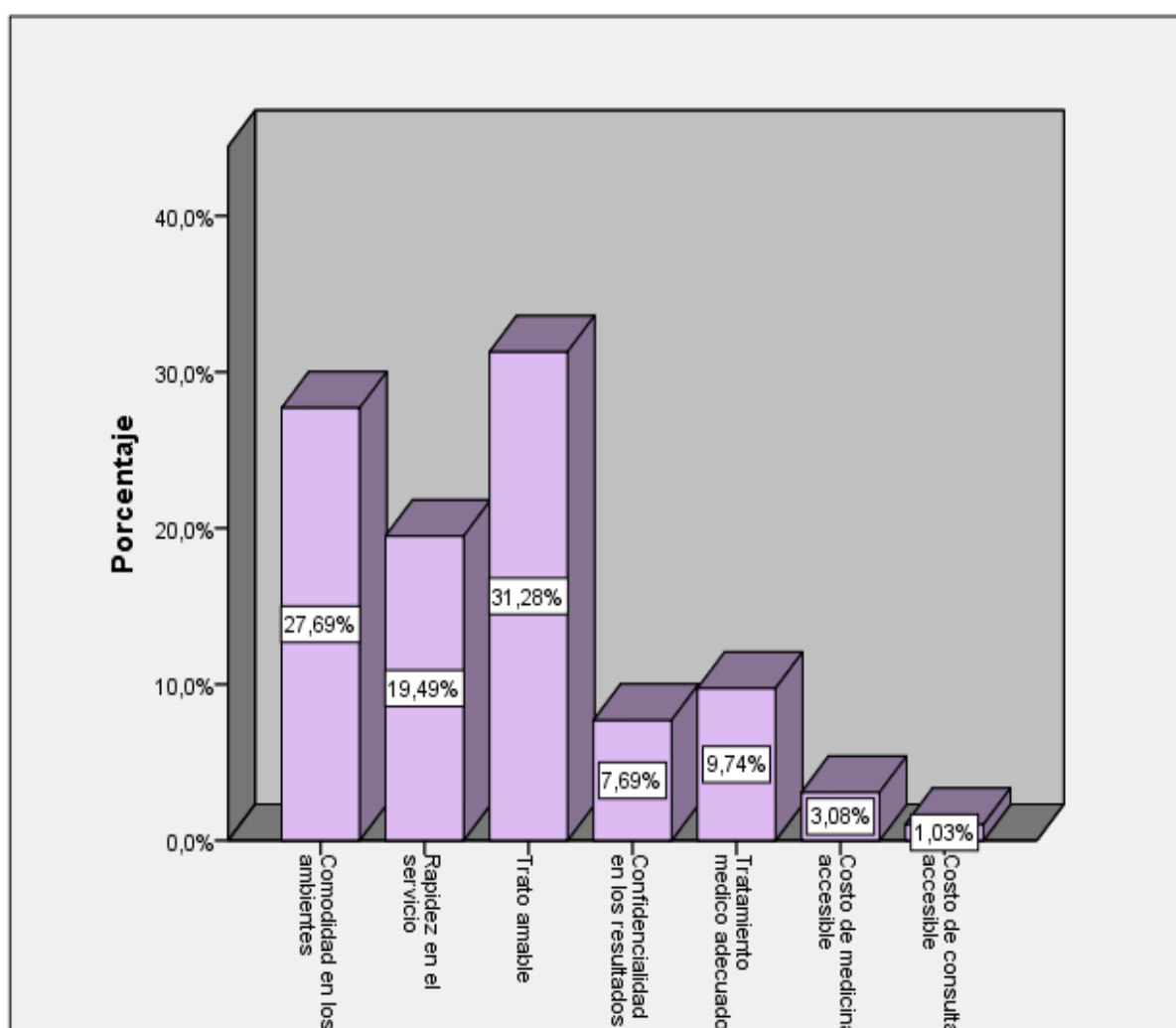
Fuente: elaboración propia.

### 5.1.3.5. Beneficios que espera

El estudio beneficio que espera del servicio de la clínica nos señala que el 31% de la muestra espera los beneficios de trato amable por parte del personal de salud y administrativo, el 28% espera la comodidad del servicio, el 19% espera la rapidez en los servicios, el 10% espera tratamiento médico adecuado, el 8% espera confidencialidad en los resultados, el 3% espera que el costo de ellos medicamentos sean accesibles, y el 1% espera que el costo de la consulta sea a precio accesible.

**Figura 22**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según beneficio que espera 2021**



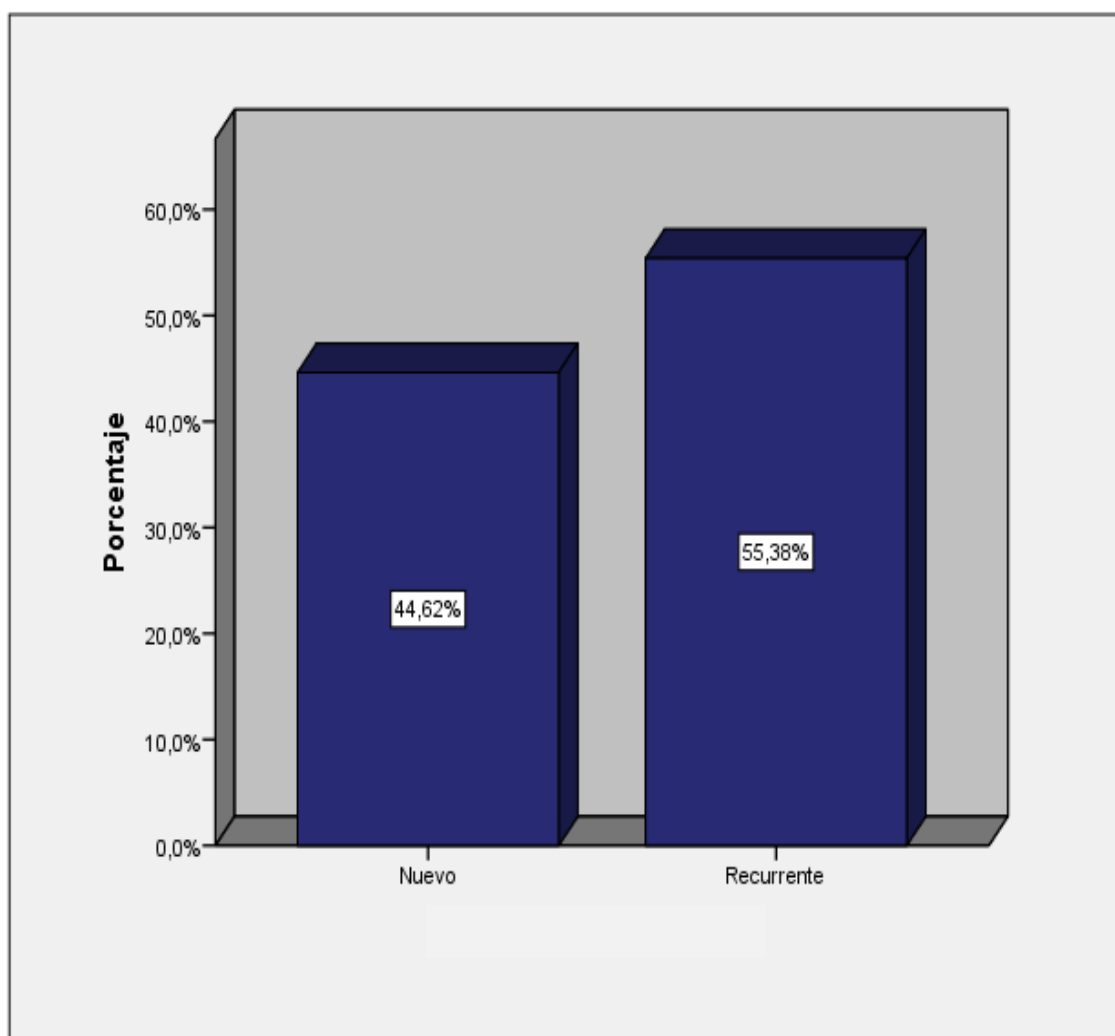
Fuente: elaboración propia

### 5.1.3.6. Tipo de usuario

El estudio tipo de usuario señala que el 55% de la muestra manifiesta que es un usuario recurrente y el 45% manifiesta que es un usuario nuevo.

**Figura 23**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según tipo de usuario 2021**



Fuente: elaboración propia

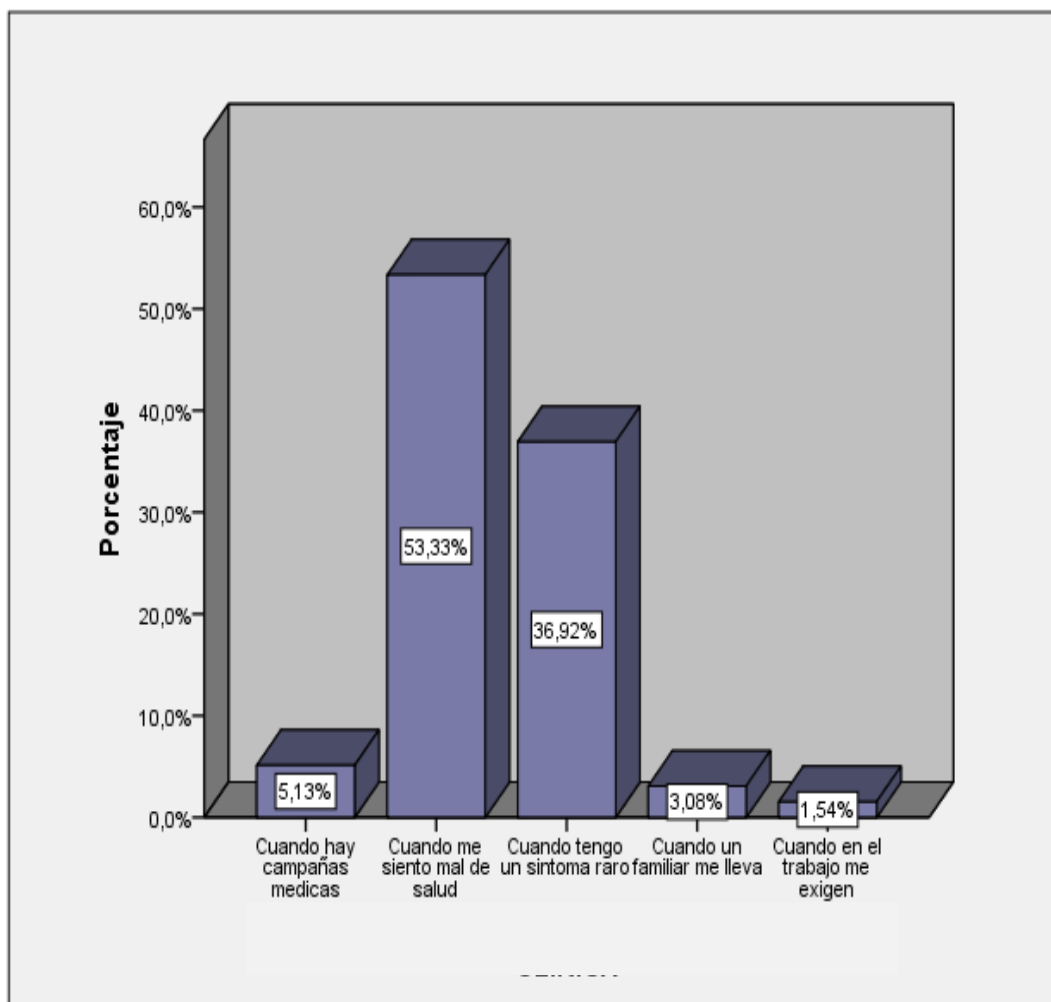


### 5.1.3.7. Ocasiones de servicio

El estudio ocasiones de servicio nos indica que el 53% de la muestra menciona que acude al servicio a la clínica en la ocasión cuando se siente mal de salud, el 37% cuando tiene un síntoma raro, el 5% cuando hay campañas médicas y 3% cuando un familiar me lleva.

**Figura 24**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según ocasiones de servicio 2021**



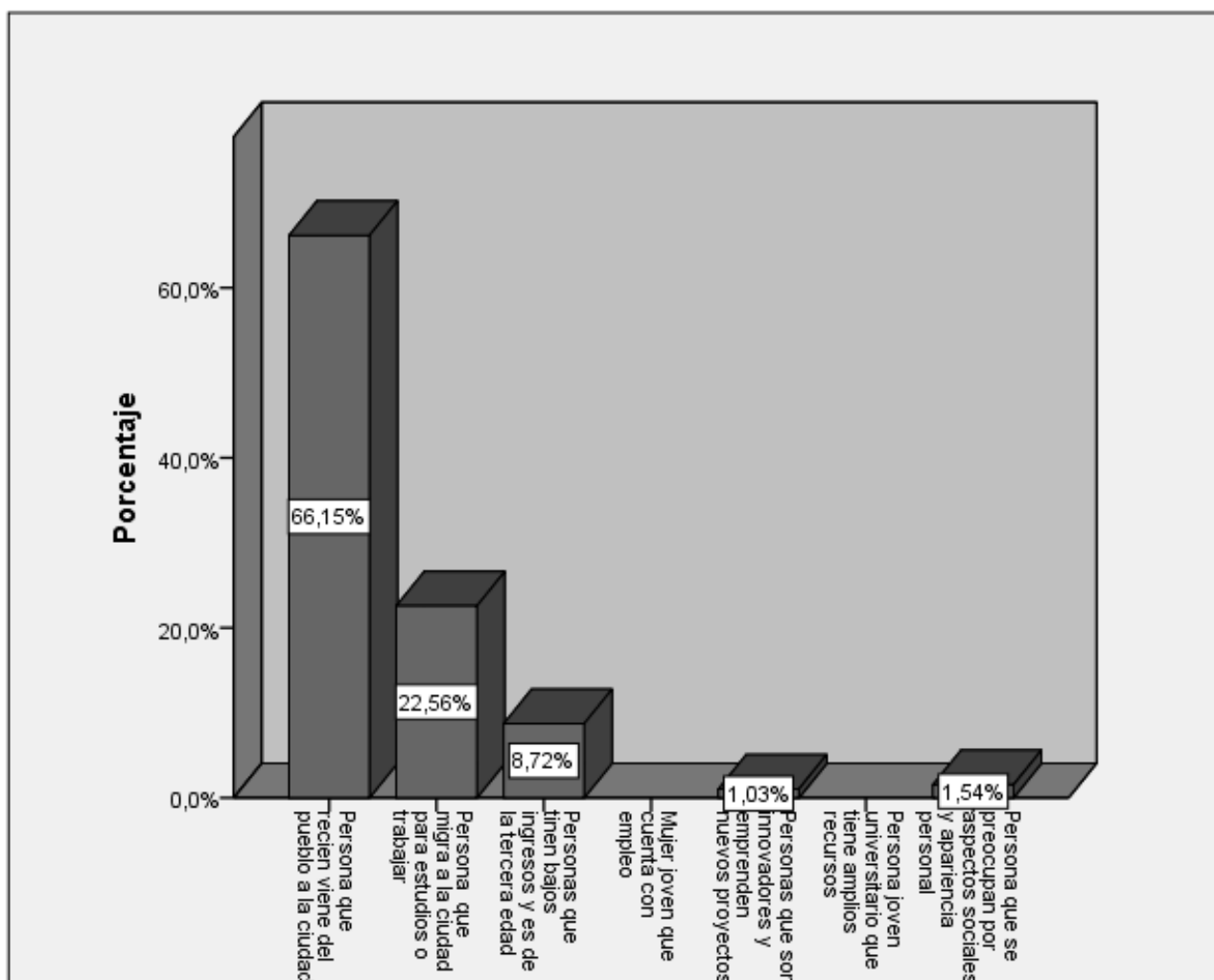
Fuente: elaboración propia

### 5.1.3.8. Estilo de vida

El estudio de estilo de vida señala que El 66% de la muestra se caracteriza por un estilo de vida como persona que recién viene del pueblo a la ciudad, el 23% como persona que migra a la ciudad para estudios o trabajar, el 9% como personas que tienen bajos ingresos y es de la tercera edad y el 2% como persona que se preocupan por aspectos sociales y apariencia personal.

Figura 25

Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según estilos de vida 2021



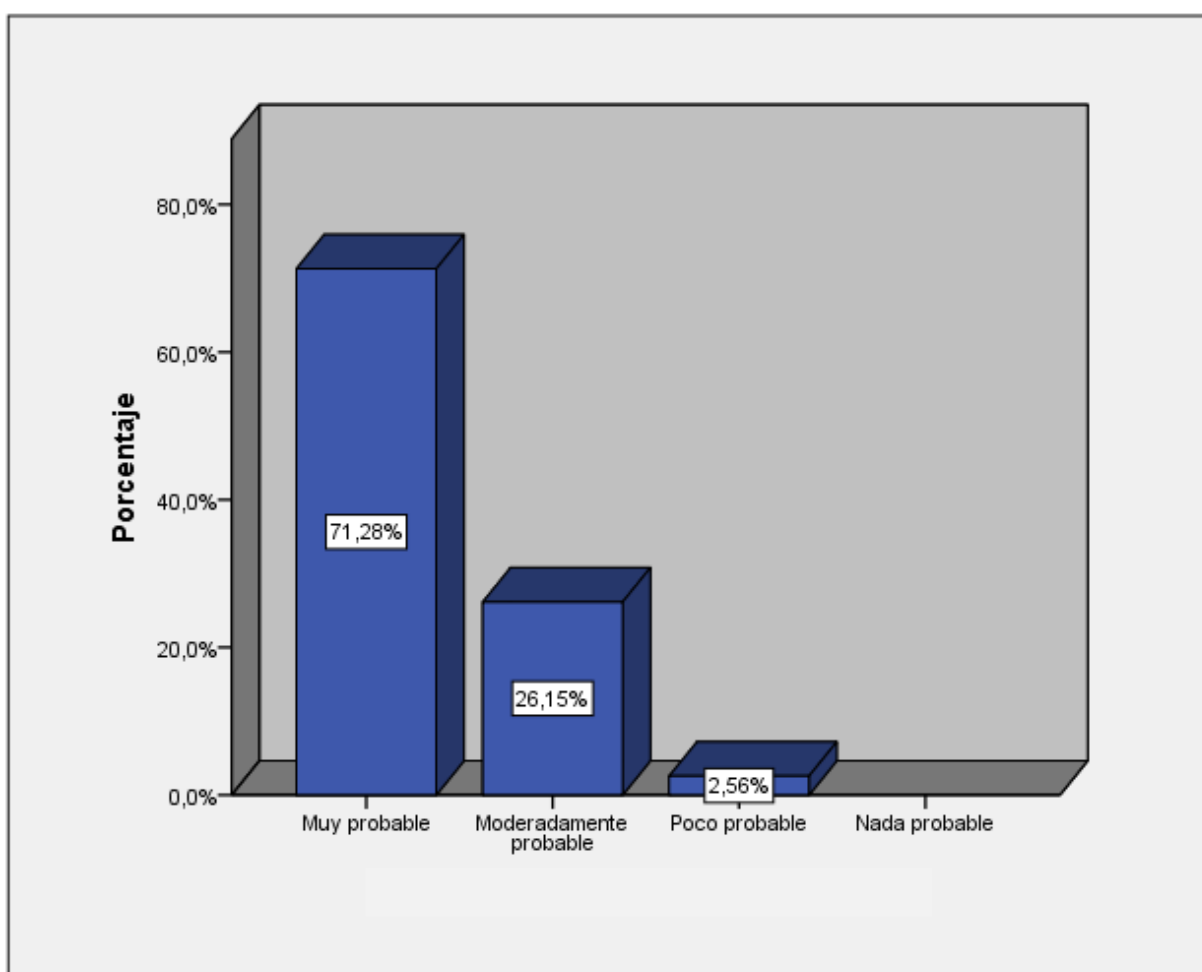
Fuente: elaboración propia

### 5.1.3.9. Probabilidad de recomendación

El estudio de probabilidad de recomendación señala que el 71% de los usuarios recomendaría a la Clínica; mientras que el 26% de los usuarios recomendaría moderadamente probable, y con el 3% de los usuarios dijeron poco probable.

**Figura 26**

**Usuario de la Clínica San Juan de Dios – Iquitos, según probabilidad de recomendación 2021**



Fuente: elaboración propia

## CAPITULO VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Discusión

(Oliveira, et al., 2011), en su tesis de *Perfil de la población atendida en una Unidad de Emergencia de Referencia*, tuvo como objetivo identificar el perfil sociodemográfico. Concluyo que el perfil de la muestra fue en su mayoría adulto y joven, en edad productiva, de sexo femenino, con demanda espontánea y en el período diurno en días útiles. Las atenciones apuntaron para quejas de baja complejidad. Nuestra investigación tuvo mejor alcance en cuanto a indicadores del perfil demográfico y sociocultural siendo los principales resultados, que se indican el 56% están entre las edades de 18 a 54 años, 64% son del sexo femenino, 54% son de raza blanca, el 44% son solteros, 25% convivientes, 28% reside en el distrito de San Juan, 42% en Belén, 35% residen en zona urbana y 34% urbano marginal. El 63% son soltero recién independizado. El 58% está conformado entre 3 a 4 miembros del hogar, el 64% ejercen un oficio o son comerciante, el 51% trabaja por cuenta propia, el 67% genera un ingreso mensual menor a 930 soles, el 58% cuenta con un nivel de instrucción de secundaria, el 75% reside en una vivienda familiar, el 84% profesan la religión católica.

(Brunetto, Gabriela, et al., 2009), el estudio *Perfil del usuario que concurre al servicio de emergencia del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela*, analizando las características sexo, edad, estado civil, nivel de instrucción, antecedentes patológicos, hábitos nocivos, forma de traslado, motivo de consulta, sistema afectado, nivel de priorización y destino del usuario. Concluyo que, la mayoría de la población fue femenina, adultos y adultos mayores y mujeres entre 20 y 35 años. El 28% son solteros, con estudios secundarios, solo el 2% era analfabeta. La mayoría fue de Montevideo. Nuestra investigación tuvo mejor alcance en cuanto a indicadores del perfil demográfico en cuanto a indicadores del perfil demográfico siendo los principales resultados, que se indican el 56% están entre las edades de 18 a 54 años, 64% son del sexo femenino, 54% son de raza blanca, el 44% son solteros, 25% convivientes, 28% reside en el distrito de San Juan, 42% en Belén, 35% residen en zona urbana y 34%

urbano marginal. El 63% son soltero recién independizado. El 58% está conformado entre 3 a 4 miembros del hogar.

(Clara Inés Sánchez Infante, et al., 2010), artículo el *Perfil sociodemográfico y epidemiológico de la población ubicada en la vereda Manuel Sur (del municipio de Ricaurte) y los barrios Brisas del Bogotá y La Victoria (del municipio de Girardot)*, expuesta a la contaminación por metales pesados tóxicos provenientes de las aguas del río Bogotá. Concluyo que, la prevalencia se da con enfermedades de tipo inmunológico, digestivo y respiratorio, podría estar ocasionada por problemas ambientales (cambios de clima, contaminación del aire o consumo de agua sin tratamiento previo). Nuestra investigación no realizo un perfil epidemiológico, solo se pudo acercar al perfil psicográfico y conductual del usuario del servicio.

## 6.2. Conclusiones

- a) Se puede concluir que el perfil demográfico de los usuarios se caracteriza por que el 56% se encuentran entre las edades de 18 a 54 años, 25% menos de 17 años, y 21% mas 55 años. El 64% pertenecen al sexo femenino y el 36% son del sexo masculino. El 54% son de raza o etnia blanca y el 46% son hispano o latinos. El 44% son de estado civil o conyugal soltero, el 23% en estado de convivencia, 20% como separado y el 5% son casados. El 42% residen en el distrito de Belén, 28% en el distrito de San Juan, 12% en el distrito de Iquitos, 11% en Punchana y 7% en las provincias de Nauta y Requena. El 35% reside en zona urbana, el 34% en zona urbano marginal y el 31% en zona rural. El 63% se caracteriza con un ciclo de vida familiar de soltero recién independizado, un 13% con pareja unidos con hijos menores de 8 años, un 6% con pareja recién unidos sin hijos, otro 6% pareja con hijos que no viven en el hogar y un 3% con pareja con hijos mayores de 18 años. El 30% manifiesta que cuenta con tres miembros en el hogar, 28% con cuatro miembros, 25% con dos miembros, y solo 14% manifiesta que cuenta con 5 miembros.

- b) Se puede concluir que el perfil sociocultural de los usuarios, se caracterizan porque el 40% tienen una ocupación de comerciante, el 27% tiene algún oficio, el 8% ejerce una profesión técnica, y el 28% no cuenta con ningún oficio o profesión. El 51% tiene situación laboral como trabajador por cuenta propia, el 18% en busca de empleo, el 16% es estudiante, 6% empleado, 5% ama de casa y 4% jubilado. El 67% tiene un ingreso promedio mensual menor de 930 soles, el 16% no genera ingresos, el 12% entre 931 a 1200 soles y el 4% entre 1201 a 2000 soles mensuales. El 58% nivel de estudios, con un 28% en nivel primario, 8% en el nivel de superior técnica y solo 5% sin instrucción. El 75% cuenta con una vivienda de índole familiar, el 15% manifiesta que es propio y 10% señala que es arrendada. El 84% profesan la religión católica, el 8% profesa la religión cristiana, y el 9% otras religiones.
- c) Se puede concluir que el perfil psicológico y conductual de los usuarios, se caracterizan porque el 43% acude a la clínica por motivo de seguir una terapia, 43% por consulta médica, 10% acude para un tratamiento médico y solo el 4% acude por un diagnóstico médico. El 43% manifiestan que, si sabe sobre hábitos de vida saludables, el 27% no lo sabe y el 41% más o menos lo sabe. El 56% califica el servicio como muy bueno, el 32% lo califica como bueno, y el 8% como regular. El 29% acude con una frecuencia de dos veces a la semana, el 17% una vez a la semana, 16% tres veces a la semana, 28% mensualmente, 7% cada 15 días y 3% manifiesta que acude todos los días. El 55% manifiesta que es un usuario recurrente y 45% manifiesta que un usuario nuevo. El 66% se caracteriza por un estilo de vida como persona que recién viene del pueblo a la ciudad, el 23% como persona que migra a la ciudad para estudiar o trabajar, el 9% como personas que tienen bajos ingresos y son de la tercera edad y solo el 2% como persona que se preocupan por aspectos sociales y apariencia personal.

### **6 .3. Recomendaciones**

- a) Se sugiere a la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, observar los datos del perfil del usuario, con el objeto de conocer las necesidades de los clientes con mayor precisión. De las cuales se podrá ofrecer la gran variedad de productos y servicios gracias a que se tiene claramente definidas cada una de sus exigencias. También identificar cuáles son los competidores en el sector para proponer diferentes estrategias de ventas, publicidad, atención y conocer cuál es el canal adecuado para comunicarte con tus clientes.
  
- b) Se sugiere que más allá de recopilar información, un paso esencial para descubrir la visión de los consumidores es entenderlos. Por supuesto, no se trata sólo de identificar las necesidades y motivaciones de los clientes, sino de ponerse en sus zapatos para lograr un entendimiento más completo de cómo piensan y qué esperan recibir de las atenciones. Un buen medio para lograrlo es a través de la observación en los puntos de accesibilidad de la atención del usuario, se debe prestar atención a lo que dicen los clientes a través de los diversos canales de comunicación, ya sean redes sociales, llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRUNETTO, GABRIELA, HERNÁNDEZ, SANTIAGO, MARTINEZ, VERÓNICA & MAZZEL, MARÁ JOSÉ, 2009. *Perfil del usuario que concurre al servicio de emergencia del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela"*, Montevideo: s.n.
- CLARA INÉS SÁNCHEZ INFANTE, JOSÉ ÉVER RAMÍREZ CALDERÓN, ÉDGAR CARTAGENA TORRES & JUAN CARLOS DÍAZ ÁLVAREZ, 2010. *Perfil sociodemográfico y epidemiológico de a población expuesta a la contaminación por mercurio, plomo y cadmio, ubicada en la vereda Manuel Sur del municipio de Ricaurte y los barrios Brisas del Bogotá y La Victoria del municipio de Girardot*, Bogota: s.n.
- HELLRIEGEL, D., SLOCUM, J. & WOODMAN, R., 2001. *Organizational behavior*. Ohio ed. Cincinnati: South Western College.
- IRVING, P., COLEMAN, D. & COOPER, C. L., 1997. Further Assessment of a Three Component Model of Occupational Commitment: Generalizability and Differences across Occupation. *Journal of Applied Psychology*, 8(3), pp. 444-452.
- MEYER, J. & ALLEN, N., 1991. A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), pp. 61-89.
- MOSER, K., 1997. Commitment in organizations. *Psychologies*, 41(4), pp. 160-170.
- OLIVEIRA, G. N., MICHELE DE FREITAS NEVES SILVA, IZILDA ESMENIA MUGLIA ARAUJO & MARCO ANTONIO CARVALHO FILHO, 2011. Perfil de la población atendida en una Unidad de Emergencia de. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 1(19), p. 8.
- SIFUENTES, G., GONZALES, L. & ORTEGA, J., 2012. *www.congreso.investiga,fca.unam.mx*. [En línea] Available at: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>



## ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Análisis del perfil del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	INDICADORES	ÍNDICE
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuáles son las características del perfil del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuáles son las características del perfil demográfico del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021?</p> <p>¿Cuáles son las características del perfil sociocultural del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021?</p> <p>¿Cuáles son las características del perfil psicológico y conductual del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Describir las características del perfil del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, Sede Iquitos, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Describir las características del perfil sociodemográfico del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.</p> <p>Describir las características del perfil sociocultural del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021</p> <p>Describir las características del perfil psicológico y conductual del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Se observa importantes características del perfil del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Se observa importantes características del perfil sociodemográfico del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021.</p> <p>Se observa importantes características del perfil sociocultural del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, ¿2021?</p> <p>Se observa importantes características del perfil psicológico y conductual del usuario del servicio de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos, 2021</p>	Demográfico	Edad Sexo Residencia Estado civil y conyugal Origen étnico Ciclo de vida familiar
			Sociocultural	Religión Nivel de estudio Ingreso promedio Situación ocupacional Tenencia de vivienda Profesión u oficio
			Psicológico y conductual	Motivaciones Actitudes Estilo de vida Nivel lealtad Beneficios que espera Tipo de uso Frecuencia de uso Ocasiones de uso

## Cuestionario

Buenas Tardes, estamos realizando una encuesta para conocer el perfil del usuario de la Clínica San Juan de Dios, sede Iquitos. Le garantizo que la información que nos brinda será confidencial y anónima para uso de la investigación.

### **ASPECTOS DEMOGRÁFICOS**

#### **¿Cuál es tu edad?**

- a) Menor de 12 años
- b) 12-17 años
- c) 18-24 años
- d) 25-34 años
- e) 35-44 años
- f) 45-54 años
- g) 55-64 años
- h) 65-74 años
- i) 75 años o más

#### **Sexo**

- a) Masculino
- b) Femenino

#### **Origen étnico/raza**

- a) Blanco
- b) Hispano o latino
- c) Negro o afroamericano
- d) Nativo americano o indio americano
- e) Asiático
- f) Otros.....

#### **Estado civil y conyugal**

- a) Soltero
- b) Conviviente
- c) Casado
- d) Separado
- e) Divorciado
- f) Viudo

#### **Residencia**

- a) San Juan
- b) Belén
- c) Iquitos
- d) Punchana
- e) Nauta
- f) Requena
- g) Al interior del Dpto. de Loreto

#### **Zona de residencia**

- a) Urbano
- b) Urbano marginal
- c) Rural

#### **¿Cuál es tu ciclo de vida familiar actual?**

- a) Soltero recién independizado
- b) Pareja recién unidos sin hijos
- c) Pareja unidos con hijos menores a 6 años

- d) Parejas unidas con hijos mayores a 6 años
- e) Pareja con hijos mayores de 18 años
- f) Pareja con hijos que no viven en el hogar
- g) Una sola persona, por la muerte de la pareja.

#### **¿Cuántos miembros en tu hogar?**

- a) 2 miembros
- b) 3 miembros
- c) 4 miembros
- d) 5 miembros
- e) 6 a más miembros

### **ASPECTOS SOCIOCULTURALES**

#### **¿Profesión u oficio?**

- a) Oficio
- b) Comerciante
- c) Profesión técnica
- d) Profesión universitaria
- e) Sin profesión u oficio

#### **Situación ocupacional**

- f) Estudiante
- g) Ama de casa
- h) En busca de empleo
- i) Empleado
- j) Trabajador por cuenta propia.
- k) Jubilado

#### **Ingreso promedio mensual (S/)**

- a) No genero ingresos
- b) Menos de 930 soles
- c) Entre 931 a 1200 soles
- d) Entre 1201-2000 soles
- e) Entre 2001 a 3000 soles
- f) Entre 3001 a 4000 soles
- g) Entre 4001 a 5000 soles
- h) Más de 5001 soles

#### **Nivel de estudios terminado.**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnica
- e) Superior universitaria

#### **Tenencia de vivienda.**

- a) Propia
- b) Arrendada
- c) Familiar

**¿Cuál es tu religión?**

- a) Católico
- b) Cristiano (protestante o cualquier otra denominación cristiana)
- c) Budista
- f) Musulmán
- g) Judío
- h) No tengo religión
- i) Otra religión, por favor especifica.....

**ASPECTOS PSICOLOGICOS Y CONDUCTUALES**

**¿Cuál es su necesidad de acudir a la clínica?**

- a) Diagnostico medico
- b) Seguir un tratamiento medico
- c) Seguir una terapia
- d) Comprar medicina en la farmacia
- e) Consulta medica

**¿Sabe los hábitos comunes para llevar una vida saludable?**

- a) Si, lo sabe
- b) No, lo sabe
- c) Más o menos, lo sabe

**¿Cómo calificas la calidad de nuestro servicio?**

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) Pésimo

**¿Con que frecuencia acude a los servicios de la clínica?**

- a) 1 vez al año
- b) Cada seis meses
- c) Cada dos meses
- d) Cada tres meses
- e) Mensualmente
- f) Cada 15 días

**¿Qué beneficios espera del servicio de la clínica?**

- a) Comodidad en los ambientes
- b) Rapidez en el servicio
- c) Trato amable
- d) Confidencialidad en los resultados
- e) Tratamiento médico adecuado
- f) Costo de medicina accesible
- g) Costo de consulta accesible

**¿Qué tipo de usuario es?**

- a) Nuevo (hace tres meses)
- b) Recurrente (más de tres meses)

**¿Qué ocasiones acudes a nuestros servicios de la clínica?**

- a) Cuando hay campañas medicas
- b) Cuando me siento mal de salud
- c) Cuando tengo un síntoma raro
- d) Cuando un familiar me lleva
- e) Cuando en el trabajo me exigen

**¿Qué estilo de vida se identifica actualmente?**

- a) Persona que recién viene del pueblo a la ciudad
- b) Persona que migra a la ciudad para realizar estudios o trabajar
- c) Persona que tiene bajos ingresos y es de la tercera edad
- d) Mujer joven que cuentan con empleo
- e) Persona que son innovadores y emprenden nuevos proyectos
- f) Persona joven universitario que tiene amplios recursos
- g) Persona que se preocupan por aspectos sociales y apariencia personal.

**1. ¿Qué tan probable es que nos recomiendes?**

- a) Muy probable
- b) Moderadamente probable
- c) Poco probable
- d) Nada probable

**1. ¿Confías en nuestra clínica?**

- a) Si
- b) No

**¿Prefieres nuestra clínica a las de la competencia?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces