



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS
PACIENTES DEL CENTRO MEDICO
ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACION**

Autor:

**Bach. Quiroz Rivera Johana Lisbeth
ORCID 0000-0002-3232-6860**

Asesor:

**Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
ORCID 0000-0002-3105-7144**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL
CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO,
2020

Asesor (a): **Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily**

Nombre Completo Firma

Presidente (a): **Dr. Córdova Chirinos José William**

Nombre completo Firma

Secretario (a): **Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne.**

Nombre Completo Firma

Vocal (a): **Mg. Valera Aredo Julio Cesar.**

Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis está dedicado en primer lugar a Dios por darnos la salud, la paz espiritual y la sabiduría para hacer realidad nuestras metas, a mis padres por su apoyo incondicional, a mi esposo e hija por ser el motor, motivo e impulso de mi superación y a la USS por el apoyo a lo largo de mi carrera profesional.

Johana Quiroz.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de poder concluir con este proyecto de tesis; a mis padres por toda la educación en valores brindada; a mi esposo e hija por ser mi inspiración y motivo de ser mejor cada día. A la Universidad, a mis docentes, compañeros y amigos con quienes viví gratas experiencias y que siguen aportando en mi superación, personas que me ayudan a seguir adelante.

Johana Quiroz.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, 2020. Para el logro de los objetivos de este estudio, se consideró utilizar metodología de tipo cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo, diseño no experimental; además se utilizó la estadística correlacional la cual permitió establecer la relación entre las variables de estudio. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, cuya población estuvo constituida por los 75 pacientes en hemodiálisis que se atienden en dicho Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, cuya validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos conjuntamente con la validación que se realizó por el Alfa del Cronbach; siendo los datos analizados en el programa estadístico SPSS versión 25. Se analizaron las 5 dimensiones de la calidad de servicio: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía De acuerdo a los datos obtenidos, a través del análisis de correlación de Pearson, se determinó que existe un nivel de correlación positiva de 0.734. Por lo cual existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Palabras Claves: Calidad de servicio y Satisfacción

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the patients of the Chiclayo SAC Specialized Medical Center, 2020. To achieve the objectives of this study, it was considered to use the quantitative methodology, the research level is descriptive, non-experimental design; in addition, correlational statistics were used, which established the relationship between the study variables. For data collection, the survey and the questionnaire instrument were used as a technique, whose population consisted of the 75 hemodialysis patients who are cared for in said Chiclayo SAC Specialized Medical Center, whose validation of the instrument was carried out through the judgment of experts then with the validation that was carried out by Cronbach's Alpha; The data being analyzed in the statistical program SPSS version 25. The 5 dimensions of service quality were analyzed: Tangible elements, reliability, response capacity, security and empathy. According to the data obtained, through Pearson's correlation analysis, it was determined that there is a positive correlation level of 0.734. Therefore, there is a relationship between quality of service and customer satisfaction.

Keywords: Quality of service and Satisfaction

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.4. Formulación del Problema.....	30
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	31
1.7.1 Objetivo General	32
1.7.2 Objetivos específicos.....	32
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	33
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	33
2.2 Población y muestra.....	33
2.3 Variables, Operacionalización.....	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5 Procedimientos de análisis de datos.....	37
2.6 Aspectos éticos	38
2.7 Criterios de rigor científico.....	38
III. RESULTADOS.....	41
3.1 Tablas y Figuras	41
3.2 Discusión de resultados	70
3.3 Aporte científico	73
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS	83
ANEXOS:.....	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable Calidad del Servicio.</i>	35
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable Satisfacción.</i>	36
Tabla 3: <i>Prueba de Confiabilidad de la Variable Independiente de Calidad de servicio.</i>	39
Tabla 4: <i>Prueba de Confiabilidad de la Variable Dependiente de Satisfacción de los pacientes.</i>	39
Tabla 5: <i>Prueba de Confiabilidad de las Variables Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes</i>	40
Tabla 6: <i>¿Los ambientes del establecimiento disponen de espacio suficiente para el transito cómodo de los pacientes?</i>	41
Tabla 7: <i>¿Los ambientes del centro médico siempre los encuentran limpios?</i>	42
Tabla 8: <i>¿El centro médico posee de letrero publicitario atractivo?</i>	43
Tabla 9: <i>¿El personal asistencial ejecuta el servicio de atención de forma cuidadosa?</i>	44
Tabla 10: <i>¿Se encuentra debidamente uniformados el personal del centro médico?</i>	45
Tabla 11: <i>¿El centro médico cumple con los horarios establecidos?</i>	46
Tabla 12: <i>¿El personal del centro médico dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?</i>	47
Tabla 13: <i>¿El tiempo de espera para la atención del tratamiento es el adecuado?</i>	48
Tabla 14: <i>¿El personal trata cortésmente a los pacientes?</i>	49
Tabla 15: <i>¿Se siente seguro dentro del establecimiento médico?</i>	50
Tabla 16: <i>¿El personal muestra disposición por apoyar a los pacientes?</i>	51
Tabla 17: <i>¿El personal muestra comprensión por las necesidades de sus pacientes?</i>	52
Tabla 18: <i>¿Considera usted que CME Chiclayo SAC cubre sus necesidades en cuanto al servicio que brinda?</i>	53
Tabla 19: <i>¿La atención que brinda CME Chiclayo SAC cumple con sus estándares de aceptación?</i>	54
Tabla 20: <i>¿Percibe que el proceso de atención es el mejor?</i>	55
Tabla 21: <i>¿Ha existido momentos en el que CME Chiclayo SAC no ha podido resolver conflictos o problemas?</i>	56
Tabla 22: <i>¿Recomendaría el servicio de CME Chiclayo SAC?</i>	57
Tabla 23: <i>¿Siempre queda conforme con el servicio ofrecido por CME Chiclayo SAC?</i>	58
Tabla 24: <i>¿Considera que CME Chiclayo SAC cumple sus deseos en cuanto a servicios que presta?</i>	59
Tabla 25: <i>¿El personal asistencial está atentos a cualquier necesidad?</i>	60
Tabla 26: <i>¿El personal lo orientan dándole información y recomendaciones sobre sus cuidados a seguir?</i>	61
Tabla 27: <i>¿El trato experimentado ha sido de su total agrado?</i>	62
Tabla 28: <i>¿Considera que su nivel de satisfacción por el servicio prestado supera sus expectativas?</i>	63
Tabla 29: <i>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</i>	64
Tabla 30: <i>Prueba de correlación entre la dimensión de tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</i>	65
Tabla 31: <i>Prueba de correlación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los</i>	

<i>pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 32: Prueba de correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 33: Prueba de correlación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 34: Prueba de correlación entre la dimensión de empatía y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</i>	<i>69</i>

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Los ambientes del establecimiento disponen de espacio suficiente para el tránsito cómodo de los pacientes?	41
Figura 2: ¿Los ambientes del centro médico siempre los encuentran limpios?	42
Figura 3: ¿El centro médico posee de letrero publicitario atractivo?.....	43
Figura 4: ¿El personal asistencial ejecuta el servicio de atención de forma cuidadosa?	44
Figura 5: ¿Se encuentra debidamente uniformados el personal del centro médico?	45
Figura 6: ¿El centro médico cumple con los horarios establecidos?.....	46
Figura 7: ¿El personal del centro médico dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?	47
Figura 8: ¿El tiempo de espera para la atención del tratamiento es el adecuado?	48
Figura 9: ¿El personal trata cortésmente a los pacientes?.....	49
Figura 10: ¿Se siente seguro dentro del establecimiento médico?	50
Figura 11: ¿El personal muestra disposición por apoyar a los pacientes?	51
Figura 12: ¿El personal muestra comprensión por las necesidades de sus pacientes?.....	52
Figura 13: ¿Considera usted que CME Chiclayo SAC cubre sus necesidades en cuanto al servicio que brinda?.....	53
Figura 14: ¿La atención que brinda CME Chiclayo SAC cumple sus estándares de aceptación?	54
Figura 15: ¿Percibe que el proceso de atención es el mejor?.....	55
Figura 16: ¿Ha existido momentos en el que CME Chiclayo SAC no ha podido resolver conflictos o problemas?.....	56
Figura 17: ¿Recomendaría o daría opiniones sobre el servicio de CME Chiclayo SAC?	57
Figura 18: ¿Siempre queda conforme con el servicio ofrecido por CME Chiclayo SAC?.....	58
Figura 19: ¿Considera que CME Chiclayo SAC cumple sus deseos en cuanto a servicios que presta?	59
Figura 20: ¿El personal asistencial está atentos a cualquier necesidad?.....	60
Figura 21: ¿El personal lo orientan dándole información y recomendaciones sobre sus cuidados a seguir?.....	61
Figura 22: ¿El trato experimentado ha sido de su total agrado?	62
Figura 23: ¿Considera que su nivel de satisfacción por el servicio prestado supera sus expectativas?.....	63
Figura 24: Propuesta de letrero luminoso	76

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad va permitiendo realizarnos mejor como empleados, integrantes de algún grupo de trabajo o también como individuos. La calidad permite ser una de las fortalezas más importantes a nivel local, nacional y mundial, para las empresas.

La satisfacción del cliente es la base en la gestión de la calidad; y éstos necesitan que les ofrezcan productos y servicios que puedan satisfacer sus necesidades y también sus expectativas. Los clientes pueden tener requisitos los cuales suelen ser determinados por la propia empresa, pero el cliente es quien finalmente determina la aceptabilidad del producto.

Para poder determinar la calidad de servicio al cliente, en este caso al paciente, requiere medir el grado de satisfacción conseguido.

Dicha investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC – Chiclayo, 2020”, hoy en día, calidad a los servicios en este caso en el sector salud, cada vez gana más importancia. En la actualidad, realizar un servicio de calidad no es nada fácil y requiere de un cambio cultural, donde se vea involucrado todo el personal que labora, con el fin de poder satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes.

El presente estudio abarca los siguientes capítulos:

El capítulo I, denominado: Introducción, aborda la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema en estudio, la formulación del problema, justificación e importancia del estudio, hipótesis y objetivos.

El capítulo II, denominado: Material y método, aborda el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, variables, operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, aspectos éticos y criterios de rigor científico.

El capítulo III, denominado: Resultados, se detallarán los resultados mediante tablas y figuras, discusión de resultados, y aporte científico.

El capítulo IV, denominado: Conclusiones y recomendaciones, abordaremos las conclusiones del proyecto de tesis, así como también se emiten recomendaciones para el estudio.

1.1. Realidad Problemática.

Nivel internacional

A nivel internacional, la calidad de servicio tiene mucha relevancia e importancia para las empresas u organizaciones, puesto que, en la actualidad los clientes exigen lo mejor en su atención.

García (2016) afirma que “el servicio al cliente viene a ser un conjunto de actividades que están diseñadas de forma estratégica para ofrecer al cliente con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas” (p. 396). El autor toma en cuenta la estrategia de servicio, la cual es establecer las necesidades que permitan canalizar los procesos de atención para luego llegar a la satisfacción de los clientes. Por otro lado, los trabajadores deben estar capacitados y asesorados ante cualquier situación en donde tenga contacto con el cliente, asumiendo compromiso en enfocarse en el cliente y su satisfacción.

Según la Biblioteca Mexicana del conocimiento (2015) afirman que “la calidad es de índole fundamental de cualquier bien o servicio y se debe promoverse en todas las prioridades de desarrollo personal; y en el tema de la salud no es una excepción” (p. 9).

Otro aspecto importante de la calidad de servicio, es que se basa en los deseos de los usuarios que tenga que ver con los servicios; y otra es la percepción que tienen después de recibir el servicio. Del Salto (2014) afirma:

La calidad de los servicios de salud incluye una serie de factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y humanas. La calidad tiene el deber de mejorar todos los aspectos que contribuyen a una atención satisfactoria y permitiendo que todo el personal tenga el debido desenvolvimiento al momento de la atención al cliente. (p. 19)

Se realizará las actividades de manera adecuada siempre y cuando la atención sea de calidad, esto conllevará a buenos lazos de amistad entre los miembros de las empresas u organizaciones y los clientes.

Berdugo, Barbosa y Prada (2016) afirman que “la calidad del servicio viene a ser una actitud del cliente sobre el predominio del mismo, que no tiene nada que ver con la satisfacción del cliente, sin embargo, la naturaleza exacta de esta distinción es controvertida.” (p. 214).

Cadena, Vega, Real y Vásquez (2016) explican que “la misión de la calidad como estrategia es requerido hoy en día por las organizaciones de todo el mundo.” (p.42). Los autores enfatizan que hoy en día las empresas son dependientes de sus clientes, pues ellos son los que buscan satisfacer sus necesidades. Una clara manera de poder fidelizar a los clientes es analizar cada proceso que tenga que ver con la calidad. Deberían mejorar la calidad en primer ámbito, a través de la selección del personal, pues ellos son los que tienen trato directo con los clientes, donde puedan transmitir conocimientos, sentimientos, emociones; todo esto con el único fin de mejorar la calidad de servicio para los clientes.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) afirma que hoy en día las empresas deben conocer cuáles son las necesidades actuales y las necesidades futuras de sus clientes, esto con el fin de que conlleve a una satisfacción plena. Es de suma importancia que las empresas del sector alimentario otorguen una gran importancia a la calidad del servicio que ofrecen y, sobre todo, a conocer el nivel de satisfacción de los huéspedes.

Es muy probable que uno o varios clientes, después de haber percibido un servicio esté satisfecho; y que también se encuentre insatisfecho, pues en éste abordará un sinnúmero de juicios que puedan tener valores positivos o negativos, y que pueda crear un estado en el que pueda decidir no volver a comprar o confiar en dicha empresa o negocio.

Según Álvarez y Rivera (2019) manifiesta que “para el éxito de las empresas, hoy en día, está basado en la satisfacción de los clientes, logrando una fidelización donde conllevará una ventaja competitiva, el cual es primordial para las empresas. Las empresas hoy en día no buscan clientes, buscan fans” (p.2).

Nivel nacional

La calidad de servicio ha tomado fuerza también a nivel nacional, puesto que está considerada para las empresas como un elemento fundamental, empleándolo como un valor agregado, satisfaciendo en la totalidad a los clientes por encima de sus expectativas. Según Olaya (2017) manifiesta que “la calidad en el servicio está tomando gran relevancia en todo aspecto, esto tiene que ver a que los clientes siempre exigen lo mejor” (p. 13).

La calidad de servicio se puede describir en varios términos, el cual tiene un fin, el cual es brindar efectividad, eficiencia, satisfacción, porque:

Es catalogado como un proceso ordenado, constante; donde existe mejoras continuas, donde esté involucrado todo el personal, en la aplicación de nuevas formas de trabajo, agregándole la creatividad, innovación, valor agregado, el cual puedan superar expectativas de los clientes. (Janampa, 2016, p.17)

En los servicios de salud, siempre debe prescindir una buena y excelente calidad de servicio, generando expectativas entre los usuarios.

Lazo y Santivañez (2018) afirman que “en el país, la calidad de la atención en el sector salud, maneja un proceso complejo, esto debido a los diferentes factores que obstaculizan el poder reconocer que la calidad de la atención no es considerado problema público” (p. 204).

Según Arhuis y Campos (2016) manifiestan en su investigación que “para lograr una ventaja competitiva, la calidad en el servicio debe ser parte esencial en las organizaciones, es por ello que tiene mucho realce su estudio” (p 18).

Lograr conocer las expectativas de los clientes, es una tarea necesaria en toda organización o empresa. Liñán (2016) indica que “calidad de los servicios es difícil de definir o calificar y mucho menos medir en un nivel que pueda satisfacer a todos los clientes por igual, ya que es algo intangible” (p.18).

Liza y Siancas (2016) manifiesta: “la satisfacción del cliente no está conformado de un solo elemento sino de tres, el rendimiento que se ha percibido, expectativas de los clientes y los niveles de satisfacción” (p.11). Parra las autoras, poder medir el nivel de satisfacción del cliente se debe conocer el resultado que obtuvo el cliente al percibir el bien o servicio que adquirió. Y hoy en día uno de los elementos trascendentes viene a ser la calidad.

Miranda (2017) afirma que “la satisfacción del cliente depende a las expectativas del cliente o comprador, de lo percibido de un producto o servicio. Si el cliente ha percibido el producto o servicio sin generar las expectativas esperadas, pues es el cliente queda insatisfecho” (p. 47).

Díaz (2018) indica que la satisfacción del cliente, se define como el logro del cumplimiento de

las expectativas luego que el beneficiario haya recibido el servicio o el bien, lo que conlleva a que el cliente realice juicios de manera positiva o negativa sobre lo percibido, esto conllevará una buena imagen de la empresa, o totalmente lo contrario, donde el cliente muestre estafado y puede ser que ya no quiera volver al lugar.

Cabana (2018) manifiesta que “la satisfacción del cliente viene a ser una estrategia el cual se centra en la retención del cliente, a través de lealtad, las empresas de ahora están en la búsqueda de satisfacer las necesidades y estrechar relaciones con los clientes” (p. 27).

A nivel local

Hoy en día, los centros médicos que ofrecen servicios de hemodiálisis, están en el desafío de mejorar la calidad de servicio hacia sus pacientes, satisfaciendo así sus necesidades y exigencias. Al hablar de calidad, esto abarca la excelente atención con eficiencia, eficacia y cuidados.

La calidad del servicio en un centro médico, consiste en cubrir las necesidades de los usuarios, de manera efectiva, eficiente, para que se puedan obtener buenos y excelentes resultados asistenciales, y aceptación del paciente por el trato y el servicio prestado.

La finalidad de todo centro médico es crecer mediante el ofrecimiento de servicios hacia los usuarios, el cual debe prevalecer la calidad, satisfaciendo sus necesidades; siendo la problemática o centro de estudio del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, esta investigación se enfoca en determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, conocer la situación real y así poder plantear posibles soluciones.

La creación del centro médico se vio relacionada directamente al déficit presentado en ESSALUD con la atención de pacientes que padecen de Insuficiencia Renal Crónica Terminal, ya que ante esta carencia ESSALUD opta por tercerizar los servicios de Hemodiálisis a través de licitaciones públicas.

Visualizando esta oportunidad de mercado es que nace la idea de crear un el centro médico que brinde exclusivamente el servicio de Hemodiálisis de alta calidad. El CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO S.A.C relacionando sus actividades a nivel empresarial en el

rubro de la salud humana, especialmente al servicio ambulatorio de diálisis de la ciudad de Chiclayo, con características únicas y particulares, mediante licitaciones con el Estado Peruano por concurso público.

Los problemas referidos a las variables calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, son:

La corta permanencia de algunos médicos.

No entregan a tiempo los resultados de análisis clínicos y tarjeta.

El letrero del centro médico es muy pequeño, el cual algunos pacientes han opinado que no es tan visible, y las letras muy pequeñas.

Los servicios higiénicos para los pacientes en ocasiones no se encuentran limpios.

Los pacientes reclaman que en los servicios higiénicos no cuentan con papel para secarse las manos.

La atención a los pacientes en algunos casos no empieza según el horario establecido en el centro médico.

1.2. Trabajos previos.

Nivel Internacional

Rivera (2019) realizó su investigación en la empresa Greenandes, en Ecuador, el principal objetivo es evaluar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, aplicándose cuestionario modelo Servqual como instrumento, con la intención de conocer qué es lo que el cliente espera, sus percepciones, expectativas; cuya muestra fue de 180 clientes. Investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y deductivo. Esta investigación se concluye que la calidad de servicio que se brinda es menor hacia lo que esperaban los clientes. Otro punto débil, es en las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta, pues presentan brechas negativas. El autor recomendó que debe mejorar los procesos, desde el inicio, en donde se establezcan estrategias para que se corrijan las deficiencias encontradas con respecto a calidad de servicio.

Salas (2017), en su investigación realizada en el sector público Caso Contraloría Departamental Manizales. se fundamentó en el análisis de la calidad del servicio. Se utilizaron enfoques de tipo cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo, se usó como herramienta el cuestionario del modelo SERVPERF, aplicándose a 114 personas (muestra); mientras que, para el enfoque

cualitativo, se usó como herramienta la guía de entrevista, aplicándose 28 entrevistas. Se concluye que la calidad del servicio es satisfactoria según indica el personal encuestado, según los datos cuantitativos, más del 80% de encuestados manifestaron su acuerdo o total acuerdo con la calidad de servicio. Como recomendación, el autor indica que la Contraloría Departamental del Meta debe orientarse en estrategias que puedan servir para mejorar la comunicación entre el personal, para que puedan mejorar la dimensión capacidad de respuesta.

López (2018) su investigación realizada en el restaurante Rachy's en Ecuador, se fundamentó en establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Se utilizó una metodología bajo un enfoque mixto, siendo el instrumento el modelo Servqual, tipo cuantitativo. Con respecto al tipo cualitativo, se trabajó con entrevistas. Se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables en estudio. Además, que el éxito o el fracaso de una empresa depende del servicio al cliente, sin embargo, actualmente se está generando un nivel de insatisfacción en los clientes, según resultados entre las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Como recomendaciones se enfatizaron en que el restaurante Rachy's debe realizar capacitaciones a todo su personal, tanto administrativo como los de atención o servicio, donde destaque la calidad de servicio a los clientes, esto debe ser monitoreado mensualmente, para que así genere una ventaja que pueda convertirlo competitivamente empresariales.

Alva y Bastidas (2016) en su investigación realizada en la agencia de viaje en Puerto Ayora, Isla Santa Cruz, como objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los clientes y la calidad de servicio que brinda dicha agencia. Cuya investigación fue aplicada mediante encuestas y entrevista al gerente, con metodología cualitativa y de nivel exploratoria. Siendo la muestra conformada por 68 clientes de la agencia de viajes. Mediante los resultados obtenidos, los autores concluyen que, el nivel de satisfacción, según los clientes, es de término medio, la calidad de servicio que ofrece la agencia de viaje con es muy aceptada por los clientes. Los autores recomendaron estrategias para mejorar de la calidad de servicio, con el objetivo de perfeccionar la satisfacción de los clientes.

Villalba (2016) su investigación realizada en tres restaurantes: "Azuca Beach", "Azuca Latin" y "Q Restaurant", en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar la calidad del servicio que ofrece y la atención que reciben los clientes. Se desarrollo la investigación mediante la aplicación de

encuestas y entrevistas, bajo la escala de Likert; de tipo descriptiva. Dicha población conformada por 3000 clientes, siendo la muestra en estudio de 341 clientes (113 encuestas en cada restaurante). Según los datos obtenidos, se concluye esta investigación, deficiencias en la calidad de servicio, lo cual debe ser óptima: la atención que reciben los clientes es de nivel medio. Se recomendó establecer estrategias en cuanto a la mejora del servicio y la calidad de la atención al cliente.

Según Domínguez (2017) su investigación realizada en el Banco Internacional en Ecuador, con el objetivo de analizar la calidad de servicio en línea y la satisfacción de los clientes de dicho banco. Dicha investigación es de tipo cuantitativa, empleándose la muestra no probabilística y aplicándose la encuesta, mediante la herramienta SERVQUAL. Según los datos obtenidos, se concluye esta investigación que, el servicio bancario en línea se ha convertido en factor estratégico para el sistema financiero en el mundo, entonces el uso del internet hoy en día, influye de manera positiva en la satisfacción de la navegación mediante la banca en línea. Se recomendó utilizar las redes sociales, el cual ayude a realizar investigaciones de preferencias y de satisfacción de los interesados; así como la rapidez en las respuestas, y realizar seguimiento a los usuarios sobre su satisfacción frente a un problema resuelto.

Chiluisa (2015) su investigación realizada en la empresa Yambo Tours C.A, de la ciudad de Latacunga, tuvo como objetivo determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes. La investigación de tipo descriptiva correlacional, enfoque cuantitativo con corte transversal. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, cuya muestra de 110 clientes. Como conclusión se indicó que la calidad de servicio si influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Yambo Tours C.A.

Murillo (2015), en su investigación realizada en el servicio de odontología de la ESE Hospital Ismael Roldan Valencia, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad del servicio, bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo, cuya muestra fue de 250 personas que recibieron atención odontológica en dicho establecimiento, se utilizó la encuesta como técnica. Mediante los resultados obtenidos, se concluye que, gran parte de la población entrevistada indican que el servicio de odontología ofrecido es bueno (94%), mientras que otra pequeña parte de encuestados no se sienten satisfechos (6%). Como recomendación, se debe

corroborar la percepción de cada cliente; los hospitales deben realizar mejoramientos continuos en atención de calidad, detectar fallas y darles solución.

Díaz (2015) realizó su investigación en la Organización Comercial Víctor Hugo Caicedo Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. El objetivo fue identificar la calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes. De tipo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y cuestionario como instrumento, siendo la muestra constituida por 242 clientes. Se concluyó que se debe mejorar la calidad de los servicios para que así pueda darse la satisfacción en los clientes de manera exitosa, se comprobó la relación entre ambas variables.

Nivel Nacional

Caushi (2016) su investigación realizada en el Hospital Víctor Ramos, en el servicio de emergencia, en la ciudad de Huaraz, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera. Se concluye que el nivel de satisfacción es medio con 23 usuarios, con respecto a la atención brindada por la enfermera, lo que manifiesta que no existe buena calidad de atención. Finalmente se recomendó que las licenciadas en enfermería deberían mejorar sus estrategias para la atención a los pacientes, pues esto ayudara a que el nivel de satisfacción siga en aumento.

Álvarez y Rivera (2019) realizó su investigación en la Caja Arequipa agencia Corire, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los clientes, dicha investigación concluye que sí hay una relación positiva entre ambas variables en estudio. Como recomendaciones, para lograr la satisfacción en los clientes, la Caja Arequipa debe de realizar atención estandarizado, para optimizar los resultados obtenidos, y ayudaría a captar más clientes, y que los clientes se vuelvan fieles a los servicios que se ofrecen.

Esqueche (2019), en su investigación realizada en la tienda Ripley Salaverry, se estableció la Calidad de servicio como elemento de estrategia comercial en dicha tienda en estudio, el autor concluye que la calidad de servicio es relevante para poder lograr los objetivos, tanto de la estrategia comercial como también de los trabajadores, ya que ellos son los que tienen el contacto directo con los clientes, es importante que la atención recibida sea excelente, para que

el cliente los siga eligiendo. Como recomendación, mejorar constantemente los nuevos canales de distribución del producto; también se recomendó mejorar o mantener en buenas condiciones cada tienda, para que los clientes se sientan bien; por último recomendó realizar innovación en los productos y servicios, pues esto ayudará a que los clientes los sigan eligiendo a pesar de existir la competencia.

Alama, Licas y Pozo (2018) determinaron la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Universidad Americana del Perú, en la ciudad de Lima. Como conclusión, indicaron que la calidad del servicio se logra a través del compromiso de todos los socios; el servicio es intangible, se vuelve más complicado medirlo y entender si realmente se va a cumplir con las expectativas esperadas, y si el cliente vuelve a comprar o consumir o si recomienda el servicio, se puede medir y recibir. Los autores de este estudio recomiendan que las organizaciones realicen un trabajo diario en función de los clientes, porque esto define si la calidad del servicio es buena o mala, porque los clientes son el papel principal de este intercambio. Participa en la reunión de una manera agradable y satisfactoria.

Ñahuirima (2015) en su investigación realizada en las pollerías del distrito de Andahuaylas, en Apurímac, donde se analizó la calidad de servicio y satisfacción del cliente, concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables en estudio. La autora de esta investigación recomienda que, el personal, tanto administrativo como el personal de atención, debe mejorar los aspectos en empatía, cordialidad hacia los clientes mediante la atención, procurando que al cliente se le brinde trato personalizado, para así responder las necesidades de ellos y se sientan especiales.

Gonzales y Huanca (2020), realizaron su investigación en restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, ciudad de Arequipa. La tesis estuvo enfocada en conocer la relación entre ambas variables, calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores. La metodología que usaron correspondió a tipo cuantitativo con diseño no experimental, descriptivo – correlacional. Siendo la muestra de 384 clientes, empleándose la encuesta como técnica. Como conclusión, se logra definir la correlación entre ambas variables. Como recomendación que los meseros muestren amabilidad, cordialidad, y sociables; además el tema de la limpieza y la higiene tienen que ser más precavidos, así como también ofrecer confianza a los clientes.

Rojas (2015), en su investigación realizada en la empresa Autocon de Huancayo, como objetivo determinar en qué medida la planificación del servicio de calidad, mediante la metodología Kaizen mejoraría la satisfacción del cliente. Se utilizó el método descriptivo, con diseño descriptivo transversal, cuya muestra estuvo conformada por dos grupos, el A y el B, donde el grupo A fue no probabilístico con 10 clientes internos, y el grupo B fue probabilístico con 132 clientes externos. Como conclusión, los trabajadores presentan reclamos y también quejas, y que nunca han recibido capacitaciones por parte de la empresa; los clientes externos manifiestan una lenta entrega del producto, además que la calidad de atención recibida es regular y mala, y que no se cumple con sus expectativas. Como recomendación, en aplicar la metodología Kaizen se puede reducir los reclamos de los clientes en general, y que la entrega de los productos sea de manera oportuna, a tiempo; mejorando el flujo de almacén, y que los clientes se vuelvan fieles, logrando así la satisfacción del cliente tanto interno como externo.

Ccaccya (2018), en su tesis desarrollada en la empresa teleservicios populares, La Merced, en Chanchamayo, ciudad de Junín, teniendo como objetivo en determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente. De tipo de estudio básico y con diseño correlacional. Siendo la población de 121 clientes. Se realizó el muestreo probabilístico, obteniéndose una muestra de 92 clientes, empleándose la encuesta. Como conclusión, se confirma la existencia de una relación directa entre ambas variables. El autor de la investigación recomendó que se debe fortalecer las áreas: principalmente las que ofrecen atención a los clientes, administración, recursos humanos, entre otras, el cual estén enfocados en mejorar los procedimientos y procesos en trámites, el cual esta mejora sea continua en la gestión de calidad de la empresa.

Mendoza (2016), en su investigación, realizada en la empresa Electrocentro S.A, tiene como propósito determinar la influencia de la gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes. Se utilizó el método científico, deductivo, inductivo, analítico y sintético, aplicándose la encuesta. Se concluye la influencia entre ambas variables en estudio. Recomienda un programa de capacitación al personal, para mejorar aspectos tangibles que puedan servir para la satisfacción de los clientes.

Serpa (2018), en su tesis realizada en la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, en UPLA en el año 2017, tiene como propósito evaluar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes. Se utilizó el método científico y específicos (analítico, descriptivo y estadístico), descriptivo correlacional y diseño no experimental. Teniendo como conclusión, la influencia de la variable calidad de servicio en la variable satisfacción de los estudiantes universitarios.

Velarde & Medina (2016) en su tesis realizada en el centro de aplicación de Productos Unión, determinar la relación entre las variables calidad del servicio y la satisfacción de los clientes fue el objetivo general. Usando una metodología descriptiva correlacional, aplicándose las encuestas como instrumento. Siendo la conclusión que sí existe relación entre ambas variables en estudio. Asimismo se concluyó que la percepción que tienen los clientes es regular aceptable con respecto a la primera variable, se determinó que las dimensiones tangibilidad, seguridad y confiabilidad tienen percepción con tendencia baja, y las otras dimensiones, capacidad de respuesta y empatía, lograron percepciones altas.

Gonzales (2015) desarrolló su investigación en la empresa Starbucks Coffee, en la ciudad de Lima. Asumió como objetivo general averiguar cuál era la relación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del cliente. El tipo de metodología fue descriptivo correlacional, con diseño no experimental, con corte transversal, y teniendo enfoque cuantitativo. Se utilizó la encuesta como técnica. Se concluyó que sí existe una alta relación significativa entre las variables en estudio; además la relación que existe entre la segunda variable (satisfacción) entre las dimensiones expuestas por el autor (tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Nivel local

Ching (2017), en su investigación realizada en tienda Saga Falabella de la ciudad de Chiclayo, como objetivo fue determinar si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, tipo de investigación fue de correlación descriptiva, empleándose la encuesta, con una muestra de 200 clientes. Se concluye que existe relación positiva entre ambas variables, mediante el coeficiente de correlación de Pearson; además, de existir satisfacción con respecto

a la calidad de servicio que se les brinda a los clientes, y que también hay insatisfacción porque el servicio no es ágil ni rápido, teniendo un nivel de calidad bueno.

Guerrero y Villaseca (2015) el estudio realizado en las discotecas de la ciudad de Chiclayo, como objetivo conocer la calidad de los servicios. De tipo descriptiva, diseño con enfoque cuantitativo. Cuya muestra conformada por 355 personas jóvenes, del nivel socioeconómico C y D, aplicándose la encuesta. Se concluyó que el nivel de satisfacción es medio con respecto al entretenimiento nocturno. La dimensión tangibilidad es lo que más aprecian las personas encuestadas, indicado que la infraestructura es agradable, otra dimensión que genera satisfacción, es de seguridad, pues indican el beneficio de los pagos con medios electrónicos. La dimensión que genera insatisfacción es fiabilidad, puesto que no confían en el personal que atiende dicho establecimiento.

Jaramillo (2019) en su investigación realizada en la cooperativa Aprocassi, como objetivo general fue de conocer el grado de relación entre sus variables, calidad de servicio y satisfacción de los clientes en dicha cooperativa. Se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, tipo descriptiva-correlacional. Se emplearon cuestionarios estructurados, con una muestra de 64 socios de la Cooperativa Aprocassi. Se concluyó la existencia de la relación de manera directa y positiva entre ambas variables correspondiente a los clientes de la Cooperativa Aprocassi, y que ambas variables, calidad de servicio y satisfacción, tienen un nivel y grado alto respectivamente.

Hernández (2020) su estudio realizado en la empresa Supermercados El Súper S.A.C de Chiclayo, determinó la influencia de calidad de servicio y la satisfacción del cliente, la investigación tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental, utilizándose la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario; población de estudio de 1,867 clientes, con una muestra de 64 clientes. Se concluye la influencia entre ambas variables, y que el nivel de calidad de servicio es alto, los clientes se encuentran satisfechos con la atención recibida, el cual significa un nivel alto en la variable satisfacción del cliente. La autora recomendó que la gerencia del supermercado deberá emplear de nuevas estrategias, con la intención de mejorar la satisfacción del cliente, puesto que conllevará a tener clientes fieles y lograr así posicionarse en el mercado lambayecano como el mejor en atención.

Cajo y Vásquez (2016) desarrollaron su investigación en la licorería Lounge Take It, el cual estudiaron el nivel de satisfacción de los clientes. Siendo la muestra 207 clientes. Luego se utilizó el método ServPerf. Se determinó que la satisfacción de los clientes tiene un grado medio, así como también, determinándose que la dimensión aspectos tangibles son los factores que influyen el nivel de satisfacción; factores que generan un alto grado de insatisfacción, como puede ser el poco espacio del establecimiento como la falta de playa de estacionamiento.

Barrientos (2017) en su investigación realizada en sala de juegos Las Vegas de Chiclayo, el objetivo general es descubrir la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente. El autor, tuvo como instrumentos 2 cuestionarios, siendo la técnica empleada la encuesta y el fichaje; el cual se realizaron a una población de 61 personas, a 31 personas correspondiente al personal que laboran en dicho lugar de estudio y a 30 personas que asisten de manera frecuente a dicha sala de juegos. El enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, diseño no experimental. Cuyo método de investigación fue deductivo-hipotético. El autor en mención, utilizó datos estadísticos, utilizando el programa SPSS y Microsoft Excel, precisándose el coeficiente de correlación de Pearson, concluyendo que sí existe una relación positiva entre ambas variables en estudio. Como recomendación precisa que se debe brindar una serie de capacitaciones, las cuales sean constantes para todo su personal, y así como también poder mejorar las relaciones interpersonales entre el personal.

Sánchez (2018), en su investigación realizada, tuvo como finalidad aplicar estrategias en cuanto a calidad de servicio para poder perfeccionar la satisfacción del cliente, en la empresa en estudio, llamada Grifo Sport, se encuentra situado en el distrito de la Victoria, de la ciudad de Chiclayo. Teniendo como población 10202 clientes, 265 clientes como muestra. Se empleó como técnica la entrevista, para poder medir la variable calidad de servicio; y también se utilizó como técnica la encuesta para la variable satisfacción de cliente. Se utilizó como instrumento la guía de entrevista y el cuestionario SERPERF en escala de Likert. Con la información reunida y evaluada, se determinó que la satisfacción de los clientes no resultó lo que esperaban. Se recomendó que se debe planificar las estrategias en cuanto a calidad, con el propósito de mejorar y poder incrementar la satisfacción del cliente.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Calidad

La calidad al grado es la aceptación que tiene el cliente sobre un bien o servicio, el cual logra cubrir sus necesidades y sobre todo sus expectativas. También se le conoce como un atributo intangible, que dependerá de lo que percibe el cliente, mediante evaluación. Una empresa logra brindarlo de manera exitosa, cuando los productos o servicios hayan superado las expectativas del cliente.

La calidad viene a ser el elemento fundamental de un producto o servicio para que pueda brindar satisfacción a las necesidades del cliente, consumidor o usuario.

Cabrera y Mendoza (2020) define: “la calidad es medido por medio de la apreciación de los clientes, estos adquieren y evalúan si los productos o servicios son o no de calidad” (p. 30).

1.3.2. Servicio

Cabrera y Mendoza (2020) definen “los servicios vienen a ser las acciones o las actividades intangibles, que no tienen un fin físico, sino que se utilizan para poder complacer las necesidades y exigencias del cliente o usuario, siendo esto consumido en el momento brindado de manera directa” (p. 31).

1.3.3. Calidad de servicio

La calidad de servicio se basa en satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios después de recibir un servicio, el cual será evaluado por el cliente o usuario, y según lo criterio, indicará si el servicio que se ha recibido es o no de calidad.

Noriega (2016) define “calidad de servicio es la percepción que tiene el cliente, lo que verdaderamente encuentra en el servicio, y que es percibido mediante las expectativas del servicio” (p.17).

Quispe y Maza (2018) definen que “la calidad del servicio es una diferencia entre las percepciones finales y las expectativas de los clientes del bien o servicio que se va a recibir” (p. 33).

Bazán (2017) manifiesta que “la calidad de atención viene a ser el servicio brindado a cualquier cliente o usuario, en el sector salud, implica cumplir con las políticas que tiene cada establecimiento de salud, públicas y privadas” (p.25).

Según la OMS (Organización Mundial de Salud) la calidad para los servicios de salud es de suma importancia y primordial, disponiendo de un nivel alto de excelencia profesional, capacitado y calificado, haciendo uso eficiente de los recursos, y que exista satisfacción del paciente en un grado máximo.

Importancia

La calidad de servicio es fundamental para toda empresa u organización, ya que hoy en día, las empresas deben sobresalir, mejorar aspectos que sean necesarios, y constante cambios.

Los clientes son más rigurosos, antes de realizar su compra de un producto o adquisición de un servicio, el cliente hace la búsqueda, analiza y realiza comparaciones entre una y otras empresas; el cual suma a ello el buen trato, un servicio rápido, la amabilidad, entre otros; el cual esto reforzará a la empresa.

Cabrera y Mendoza (2020), indican que “la calidad de servicio es un elemento importante y básico para la determinación de adquisición de bien o servicio; y esto se da porque la competencia hoy en día avanza más y recluta clientes mediante una variedad de servicios el cual tienen valor agregado al producto que ofrece” (p. 35).

Dimensiones de la calidad de servicio

Se toma en cuentas la teoría propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el uso de una herramienta de consulta comercial llamado SERVQUAL, que puede medir la calidad del servicio en base a lo que los clientes perciben.

A continuación, las siguientes dimensiones:

- a) **Tangibilidad:** Viene a ser los aspectos físicos y todos los elementos que componen las empresas de servicios, los equipos y materiales que se utilizan, el aspecto de cada trabajador, la limpieza de las instalaciones de la empresa, buena y adecuada iluminación, así como también la ventilación, el mobiliario que debe estar en correctas posiciones.

- b) **Fiabilidad:** Es la capacidad de los empleados de una empresa para brindar servicios relacionados con la información brindada a los potenciales clientes. También menciona satisfacción que elimina las dudas expresadas por los clientes de la organización. Esta dimensión está configurada para medir la capacidad de brindar el servicio prometido sin fallas. De la prestación de servicios se ha considerado la eficiencia y la eficacia. La confiabilidad puede mejorar mediante una buena capacitación del personal de enfermería, lo que permite a los empleados comunicarse fácilmente de una manera que los clientes puedan entender.
- c) **Capacidad de respuesta:** Es la capacidad de poder satisfacer las necesidades e inquietudes de los clientes de manera rápida, eficiente y sobre todo competente. También es conocido, como el tiempo en que el cliente tiene que esperar para poder recibir la atención o servicio.
- d) **Seguridad:** Es la sensación que brinda seguridad que muestran los clientes ante una situación incómoda, también en lo que respecta a la cortesía del personal y su capacidad para infundir confianza en cada cliente. El cliente tiene que sentirse cómodo y para que se logre un excelente nivel de satisfacción se debe construir un estado de seguridad en su cabeza.
- e) **Empatía:** Es la atención que se brinda de manera personalizada a los clientes. Los clientes sienten lo importante que son para la empresa, ya que son tratados con amabilidad. La empatía es importante para comprender y analizar lo que se está tratando de comunicar, para adquirir calidez, amabilidad y enfoque en el cliente. Los gestores de servicios deben ser empáticos en todo momento y satisfacer las diversas necesidades a las que los clientes prestan atención en todo momento.

1.3.4. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente viene a ser las expectativas del cliente en base a un bien o servicio. Las empresas mientras más expectativas cumplan, los clientes estarán más contentos. De esta manera, podemos asegurar el establecimiento de relaciones de cooperación cercanas y de largo plazo, y debemos crear valor agregado, por ejemplo, una excelente calidad en el servicio puede traer momentos agradables a los clientes y hacerlos sentir satisfechos. Cada vez que se cumplan

las expectativas del cliente, regresará de acuerdo con la gerencia de la empresa y recomendará productos o servicios a sus amigos.

Castillón y Cochachi (2014), lo definen como “la satisfacción es la apreciación que realiza el cliente a un determinado producto o servicio, y que estos respondan a las necesidades y expectativas del cliente o usuario” (p. 57).

La satisfacción se basa en las expectativas del cliente sobre el producto o servicio, cuanto más cumpla con sus expectativas, más satisfechos estarán, por lo que además de aportar valor añadido, también asegura relaciones rentables a largo plazo, excelente calidad de servicio que puede brindar momentos memorables en los clientes, siempre que cumplan con las expectativas.

Para Thompson (2012) menciona:

La satisfacción viene a ser la comparación entre las expectativas y las percepciones de los clientes; tiene relación con el grado entre el rendimiento y las expectativas. Cuando el rendimiento de un producto o servicio no llega alcanzar las expectativas del cliente, pues este quedará insatisfecho. (p. 2)

La satisfacción del cliente es de mucha importancia para la empresa, además de proporcionar productos y o servicios, los clientes también pueden cumplir con sus expectativas. Según estos factores, comprender la experiencia del cliente es fundamental para ellos. La empresa, por las opiniones de los clientes, es posible establecer medidas de mejoras.

Para esta investigación, se ha elegido la teoría de Thompson año 2012, ya que demuestra cuán importante es el rendimiento percibido, para poder adquirir las expectativas esperadas y la satisfacción del cliente.

Dimensiones de Satisfacción

- a) **Rendimiento Percibido:** Es el resultado de lo que el cliente llega a percibir después de la obtención de un producto o servicio.

Características:

- Puede determinarse desde el punto de vista del cliente.

- Influye los resultados obtenidos luego que el cliente haya percibido el servicio.
- Influye las percepciones de los clientes.
- Intervención de comentarios u opiniones de otros clientes.
- Depende del estado de ánimo de los clientes.

b) Expectativas: Es entendido como las esperanzas, creencias o posibilidades que pueden tener los clientes hacia algo percibido.

Para Thompson (2012) indicó que “las expectativas de los clientes se pueden dar en varios escenarios, beneficios que un producto o servicio pueda brindar, valores agregados, experiencias con compras anteriores, opiniones de otros clientes o conocidos y promesas que pueden ofrecer otros competidores” (p.4).

Características:

- Beneficios que brindan los productos o servicios prometidos por las empresas.
- Experiencia con compras anteriores.
- Opiniones de otros clientes, como de amistades, de familiares, entre otros.
- Promesas que son ofrecidos por los competidores.

Hoy en día, se debe tener mucho cuidado con lo que se está ofreciendo a los clientes; pues esto ocurre, cuando las expectativas de los clientes son demasiado bajas, pues no atraerá más clientes, pueden sentirse decepcionados después de la compra, y a su vez, perderlos. Por otro lado, si las expectativas son demasiado altas, pues sería todo lo contrario de las expectativas bajas. Otro detalle importante, la caída de satisfacción de los clientes, no siempre es por el producto o servicio, también se ve influenciado las actividades de marketing (ventas personales o publicidad). Es de suma importancia monitorear regularmente las expectativas del cliente.

Los Niveles de Satisfacción

Cuando el cliente después de adquirir un bien o servicio, experimentan cualquier de los tres niveles de satisfacción:

a) Insatisfacción: Esto ocurre cuando no se ha logrado cumplir con las expectativas del cliente mediante lo percibido de un producto o servicio.

b) Satisfacción: Esto ocurre cuando se ha logrado cumplir con las expectativas del cliente mediante lo percibido de un bien o servicio.

c) Complacencia: Ocurre cuando se consigue superar las expectativas del cliente.

Se puede conocer el grado de fidelidad de un cliente hacia la empresa dependiendo de la satisfacción. Un cliente insatisfecho se decepciona del producto o servicio percibido, opta por otras marcas, servicios. En cambio, un cliente satisfecho, es leal a la empresa que brinda el bien o servicio, pero en caso aparezca otras empresas con mejores ofertas podrían irse.

Debido a esto, hoy en día, existen empresas que mantienen a sus clientes contentos con promesas de lo que solo pueden entregar, pero luego terminan entregando más allá de lo prometido.

1.4. Formulación del Problema.

Problema General:

¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, Chiclayo 2020?

Problemas Específicos:

- ¿Qué relación existe entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación Teórica

En este estudio, se fundamenta bajo la teoría de García (2016) respecto a la calidad de servicio y satisfacción del cliente, tomándose en cuenta diversas opiniones de otros autores, así como también tomando referencias de otros estudios ya aplicados en empresas o instituciones, teniendo la información obtenida, posterior a ello, se sustentará si existe relación entre ambas variables.

Justificación Metodológica

Se desarrolló este estudio, bajo un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional con diseño no experimental, se utilizó la técnica encuesta en escala de Likert para la recolección de datos, y como instrumento el cuestionario, el mismo que sirvió para recopilar la información requerida.

Justificación Social

Lo que se pretende en este estudio, es poder brindar a los pacientes asegurados una atención de calidad, de manera eficaz y eficiente, en conjunto con los colaboradores puedan ostentar un buen nivel de vida, siendo estos capacitados constantemente, estableciendo una comunicación cordial con los pacientes y familiares. Además de identificar las deficiencias en la atención, y buscar mejoras por el bienestar social.

Importancia del estudio

La importancia de este estudio es porque se determinará el nivel de calidad de servicio y satisfacción de los pacientes asegurados. Esto conllevará a poder determinar las decisiones del centro médico respecto a las falencias, las cuales deberán mejorar.

1.6. Hipótesis.

Hi: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo S.A.C.

Ho: No existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo S.A.C.

1.7. Objetivos.

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

1.7.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.
- b) Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.
- c) Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.
- d) Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.
- e) Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo de Investigación

Descriptiva, cuantitativa, correlacional.

Se ha desarrollado la investigación mediante el tipo descriptivo, porque tiene como objetivo principal determinar la relación entre las variables, en un determinado momento y lugar.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que “la investigación de tipo descriptiva busca detallar las características de grupos, personas, objetos, comunidad, etc, que tenga que ser sometido a un estudio (...); para poder medir o recolectar la información sobre las variables en estudio” (p, 92).

La investigación es realizada bajo un enfoque cuantitativo porque permitirá recolectar datos para poder probar la hipótesis, así como también examinar los datos numéricos, mediante encuestas y haciendo uso de la estadística, para llegar a una serie de conclusiones.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “el enfoque cuantitativo es utilizado para la recolección y análisis de información, usando cálculos numéricos y la utilización de la estadística, para conocer e interpretar los patrones de comportamientos y probar teorías llegando a una serie de conclusiones” (p.4).

En esta investigación se trabajará el tipo correlacional, ya que se medirá la relación de influencia de una variable en otra.

Miranda (2017), indica que “el tipo correlacional tiene como propósito conocer la relación entre dos o más variables existentes dentro de un contexto en particular” (p. 35).

Diseño de Investigación

En esta investigación, se ha tomado en cuenta el diseño no experimental, pues esto porque no se manipularon las variables, se observó y se describió lo que pasa con ellas. Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), en una investigación se observan los eventos ya existentes, más no se influyen de manera alguna sobre alguna de las dos variables, por eso se trata de un estudio no experimental.

2.2 Población y muestra.

Población

Según Ventura (2017) manifiesta “la población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar” (p.1).

En esta investigación, el estudio está centrado en la población elegida por el investigador, siendo la población de estudio compuesta por los 75 pacientes asegurados que son atendidos para su tratamiento de hemodiálisis en el Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Muestra

Ventura (2017) indica “una muestra es entendida como un subconjunto de la población conformado por unidades de análisis” (p.1).

Para la presente investigación, no se necesita un cálculo estadístico puesto que es una menor proporción. Por ende, se consideró al total de la población como muestra de estudio, encuestar a los 75 pacientes asegurados que vienen siendo atendidos en el Centro Médico Especializado Chiclayo S.A.C.

2.3 Variables, Operacionalización.

Variable Independiente: Calidad de Servicio

Variable dependiente: Satisfacción

Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de la variable *Calidad del Servicio*.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item	Técnica e instrumento
Calidad del Servicio	Elementos tangibles	Espacio	Los ambientes del centro médico disponen de espacio suficiente para el tránsito cómodo de los pacientes.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Limpieza	Los ambientes del centro médico siempre los encuentran limpios.	
		Atractivo visual	El centro médico posee de letrero publicitario atractivo.	
		Atención	El personal asistencial ejecuta el servicio de atención de forma cuidadosa.	
	Fiabilidad	Personal	Se encuentra debidamente uniformados el personal del centro médico.	
		Precisión de información	El centro médico cumple con los horarios establecidos.	
	Capacidad de respuesta	Conocimientos	El personal del centro médico dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas o inquietudes de los pacientes.	
		Tiempos	El tiempo de espera para la atención del tratamiento es el adecuado.	
	Seguridad	Cortesía	El personal trata cortésmente a los pacientes.	
		Seguridad	Se siente seguro dentro del establecimiento médico.	
Empatía	Orientación al cliente	El personal muestra disposición por apoyar a los pacientes.		
	Comprensión al cliente	El personal muestra comprensión por las necesidades de sus pacientes.		

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización

Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item	Técnica e instrumento
Satisfacción	Rendimiento percibido	Punto de vista del cliente.	Considera usted que CME Chiclayo SAC cubre sus necesidades en cuanto al servicio que brinda	Técnica: Encuesta
		Resultados obtenidos	La atención brindada por CME Chiclayo SAC, cumple con sus estándares de aceptación	
	Expectativas	Percepciones	Percibe que el proceso de atención es el mejor.	Instrumento: Cuestionario
		Opiniones	Ha existido momentos en el que CME Chiclayo SAC no ha podido resolver conflictos o problemas.	
		Estado de animo	Recomendaría el servicio de CME Chiclayo SAC. Siempre queda conforme con el servicio ofrecido por CME Chiclayo SAC.	
		Promesas	Considera que CME Chiclayo SAC cumple sus deseos en cuanto a servicios que presta.	
		Atención oportuna	El personal asistencial está atentos a cualquier necesidad.	
		Información	El personal lo orientan dándole información y recomendaciones sobre sus cuidados a seguir.	
		Interés por el paciente	El trato experimentado ha sido de su total agrado.	
		Experiencia	Considera que su nivel de satisfacción por el servicio prestado supera sus expectativas.	

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos, en este estudio, se cree conveniente la aplicación de las **encuestas**.

Carrasco (2013) refiere que “la encuesta, es un instrumento más utilizado en las investigaciones sociales, ya que este permite llegar o conocer un sinnúmero de respuestas; y que se pueda generar reacción inmediata mediante una hoja con conglomerado de interrogantes el cual es entregado a cada encuestado” (p. 91).

Se utilizará esta técnica para recolectar datos de cada variable, independiente como dependiente. Para lograr la recaudación de datos se utilizará la encuesta, dicha encuesta será aplicada a los 75 pacientes asegurados.

2.4.2 Instrumentos de recolección de información

El instrumento empleado es el **cuestionario**, el cual es medido con la escala de Likert, cuyas interrogantes son fundamentales para la generación de información importante para los propósitos trazados.

2.4.3 Validez y confiabilidad

En la presente investigación, se logró la validez a través de juicio de expertos (03). El nivel de confiabilidad fue determinado después de aplicar el cuestionario a los 75 pacientes asegurados que vienen atendidos en el Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, para poder determinar si el cuestionario aplicado es confiable y verificar el Alfa de Cronbach en el estadístico SPSS versión 25, realizándose así la fiabilidad a cada variable y a las variables en conjunto.

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

En este estudio, se definió la técnica, el cual fue aplicada a los 75 pacientes asegurados, para esta investigación se utilizó la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario.

Consecutivamente, se realizó la validación del cuestionario por 3 expertos en la materia. Asimismo, se llegó a aplicar el cuestionario a toda la población que se encuentra en estudio, para luego ser procesado y tabulado mediante el programa SPSS en su versión 25, donde se

introdujo toda la información recabada, para la obtención de porcentajes y las frecuencias del cuestionario. Y también se determinó la confiabilidad del instrumento (cuestionario) por medio del Alfa de Cronbach.

2.6 Aspectos éticos

Consentimiento informado

En esta investigación, se toma en cuenta los criterios de Nordeña, Alcaraz, Rojas, y Rebolledo (2012), quienes describen que el consentimiento informado hace referencia que llevar a cabo una investigación se debe informar acerca de las acciones que se realizarán, esta información debe llegar a las unidades de estudio.

Todos los pacientes asegurados manifestaron de manera positiva su participación en esta investigación, y los que no pudieron responder por problemas que le imposibilitaban al hablar, fueron respondidas por sus familiares directos.

Confidencialidad

En esta investigación se realizó una encuesta a los 75 pacientes que se atienden en dicho centro médico, el cual cada encuesta está llenada de manera anónima, sin hacer mención a nombres u otros datos, respetando la confidencialidad de cada paciente.

Observación

En todo momento de la encuesta, el investigador fue el responsable de la adquisición de toda la información.

2.7 Criterios de rigor científico

Validez

En la presente investigación tuvo objetivo de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC-Chiclayo,2020. Las encuestas se realizaron de manera personal.

En el cuestionario se formularon 23 interrogantes, las cuales estuvieron sometidas al juicio de 3 expertos y fueron los siguientes:

- Dr. Mego Núñez Onésimo.
- Mg. Mori Guarnizo Sandra.
- Dr. Mirko Merino Núñez.

Dicha investigación presenta un método de indagación el cual sea idóneo para dar respuestas a las preguntas expuestas, usando el programa SPSS versión 25.

Confiabilidad

Para Carrasco (2016) manifiesta que la confiabilidad es la característica de un instrumento de medida, que, cuando esto es aplicado a un individuo o grupo de individuos, una o varias veces en diferentes períodos de tiempo, se puede obtener el mismo resultado (p.339).

El nivel de confiabilidad fue determinado después de aplicar el instrumento a los 75 pacientes asegurados que vienen atendándose en el Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, para poder determinar si el cuestionario aplicado es confiable y verificar el Alfa de Cronbach en el estadístico SPSS versión 25, realizándose la fiabilidad a cada variable y a las dos en conjunto.

Tabla 3: *Prueba de Confiabilidad de la Variable Independiente de Calidad de servicio.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	12

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25.

Con respecto al análisis de la fiabilidad del instrumento podemos decir que es confiable, dado que el alfa de Cronbach arrojó es 0,842.

Tabla 4: *Prueba de Confiabilidad de la Variable Dependiente de Satisfacción de los pacientes.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	11

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25.

Con respecto al análisis de la fiabilidad del instrumento, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach, el cual resultó la confiabilidad de dicho instrumento el cual arrojó 0,902; el cual significa un nivel bueno, y exhibe alto nivel de confianza.

Tabla 5: *Prueba de Confiabilidad de las Variables Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	23

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25.

Luego de haber aplicado la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach a las 23 preguntas que corresponden entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes, dando como resultado un valor de 0.919, el cual indica un excelente nivel de confianza.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y Figuras

Tabla 6: ¿Los ambientes del establecimiento disponen de espacio suficiente para el tránsito cómodo de los pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	2,7
DE ACUERDO	35	46,7
INDIFERENTE	10	13,3
EN DESACUERDO	25	33,3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	4,0
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

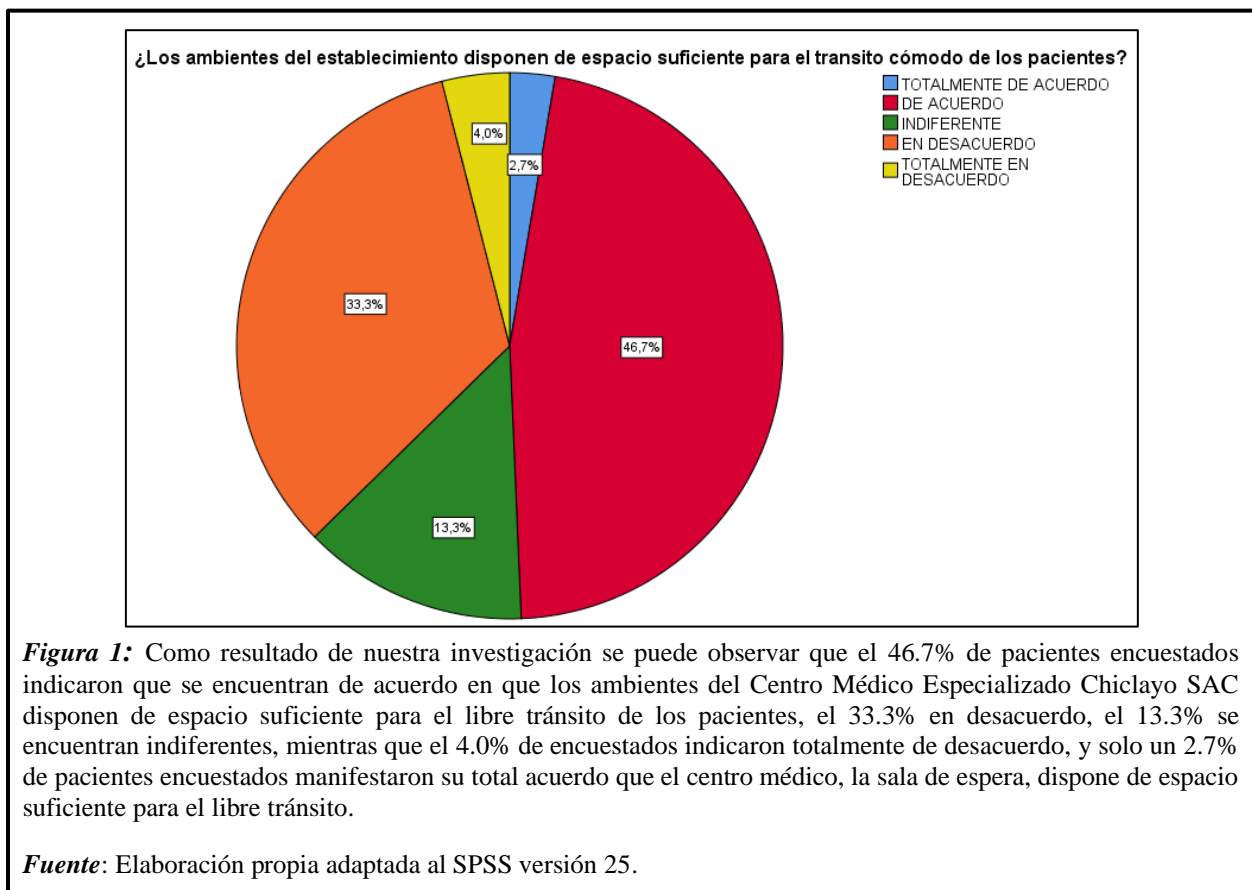


Tabla 7: ¿Los ambientes del centro médico siempre los encuentran limpios?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	8,0
DE ACUERDO	52	69,3
INDIFERENTE	9	12,0
EN DESACUERDO	8	10,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

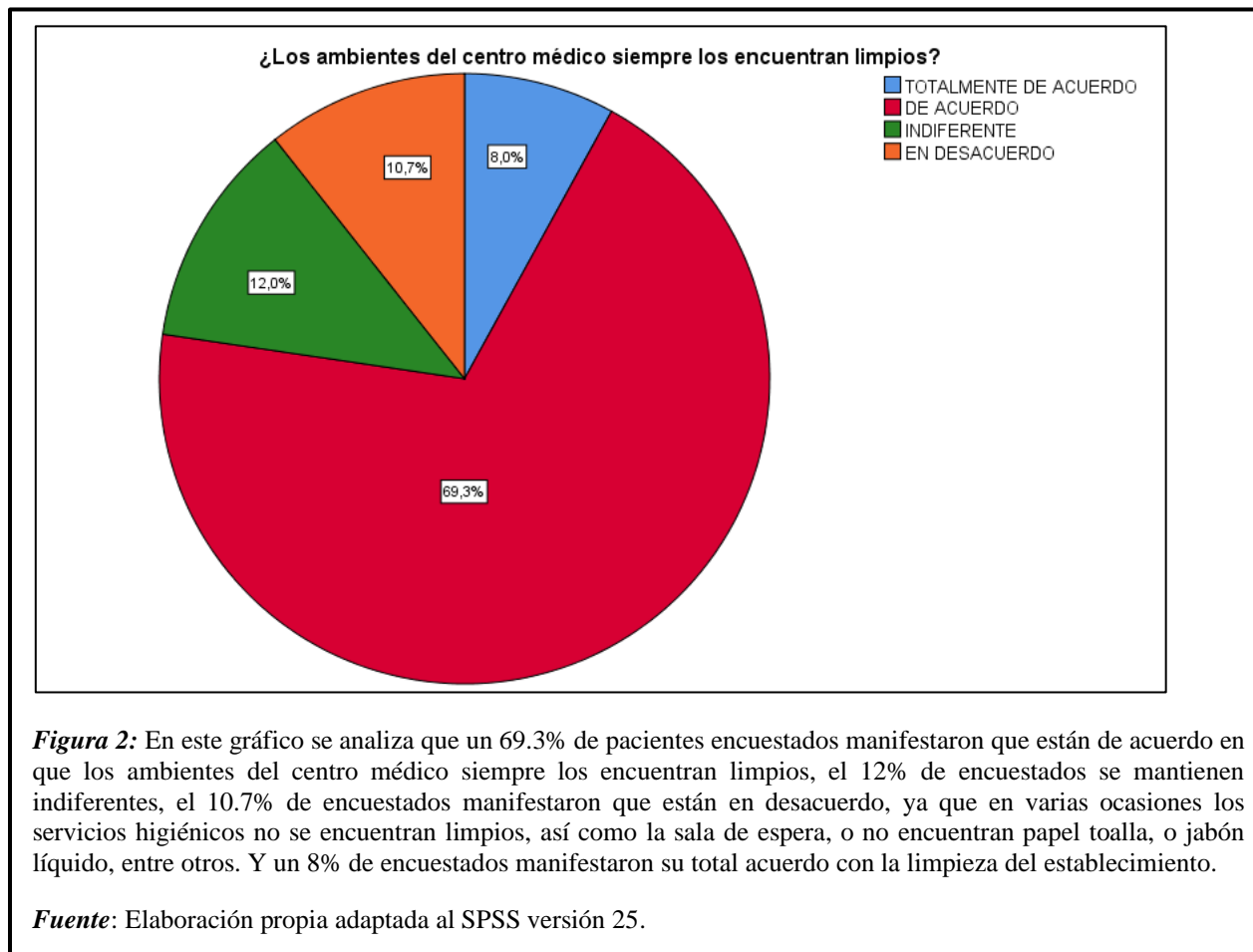


Tabla 8: ¿El centro médico posee de letrero publicitario atractivo?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	4,0
DE ACUERDO	14	18,7
INDIFERENTE	8	10,7
EN DESACUERDO	36	48,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	18,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

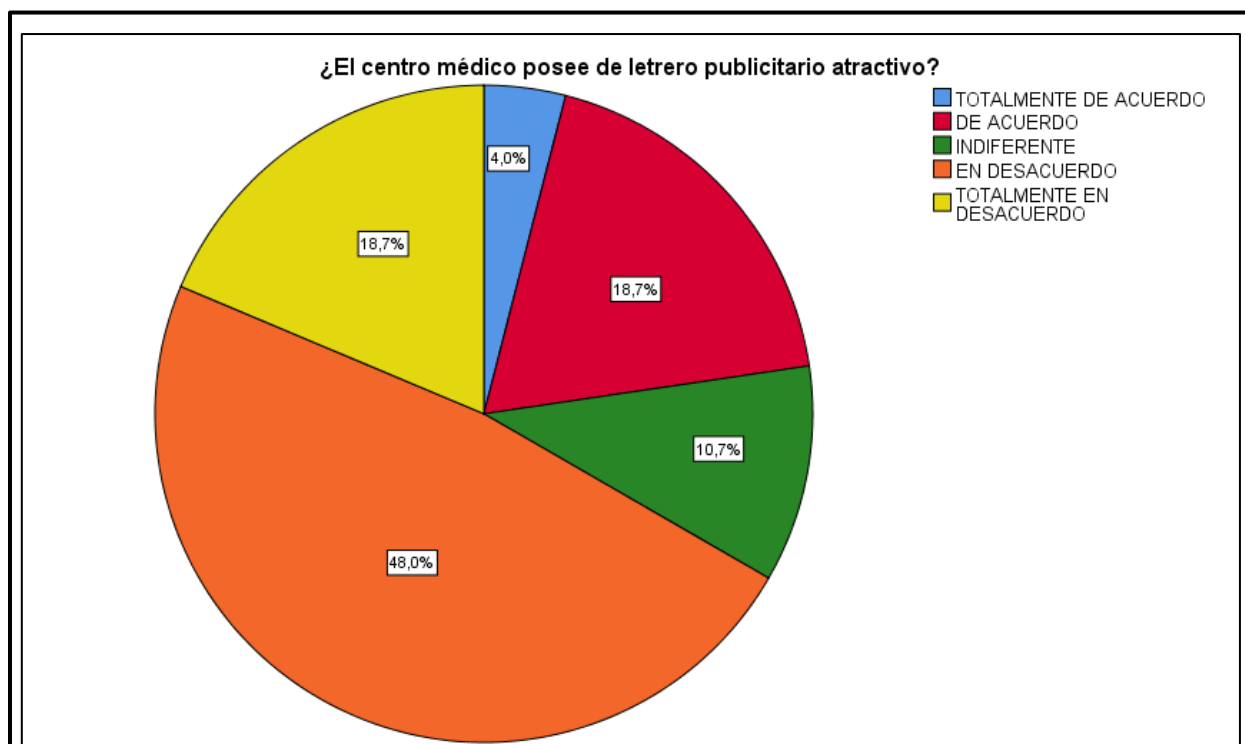


Figura 3: En este gráfico se analiza que un 48% de pacientes encuestados manifestaron su desacuerdo en que el centro médico especializado Chiclayo SAC no cuenta con un letrero publicitario atractivo, puesto que solo tiene un simple letrero pequeño, que no hace referencia a un centro de hemodiálisis, el 18.7% indicaron su total desacuerdo con el letrero, por lo antes mencionado, otro 18.7% indicaron que están de acuerdo con el letrero, el 10.7% de encuestados se mantienen indiferentes, no opinaron al respecto, y un 4% de encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo con el letrero del centro médico.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 9: ¿El personal asistencial ejecuta el servicio de atención de forma cuidadosa?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	20,0
DE ACUERDO	56	74,7
INDIFERENTE	2	2,7
EN DESACUERDO	1	1,3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

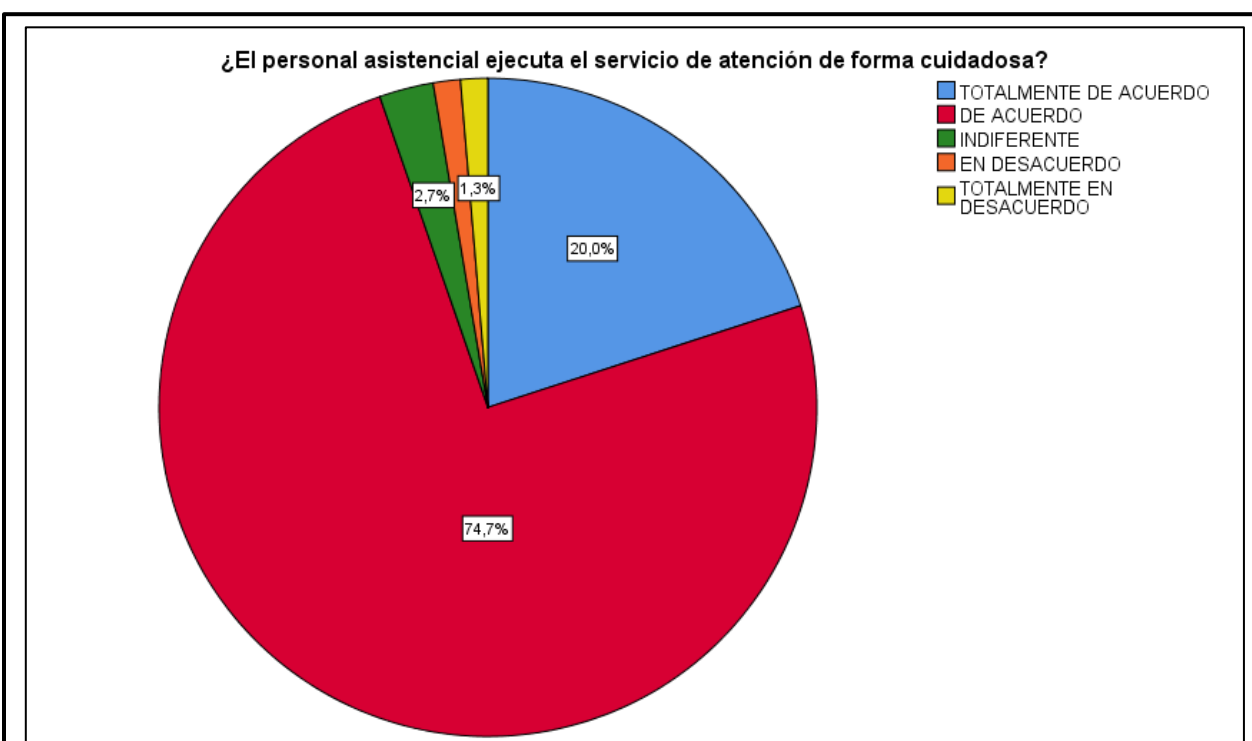


Figura 4: En este gráfico se analiza que un 74.7% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que el personal asistencial ejecuta de manera cuidadosa el tratamiento a los pacientes, un 20% manifestaron su total acuerdo, un 2.7% se mostraron indiferentes, el 1.3% de encuestados están en desacuerdo y un 1.3 en total desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 10: ¿Se encuentra debidamente uniformados el personal del centro médico?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	14,7
DE ACUERDO	58	77,3
INDIFERENTE	4	5,3
EN DESACUERDO	2	2,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

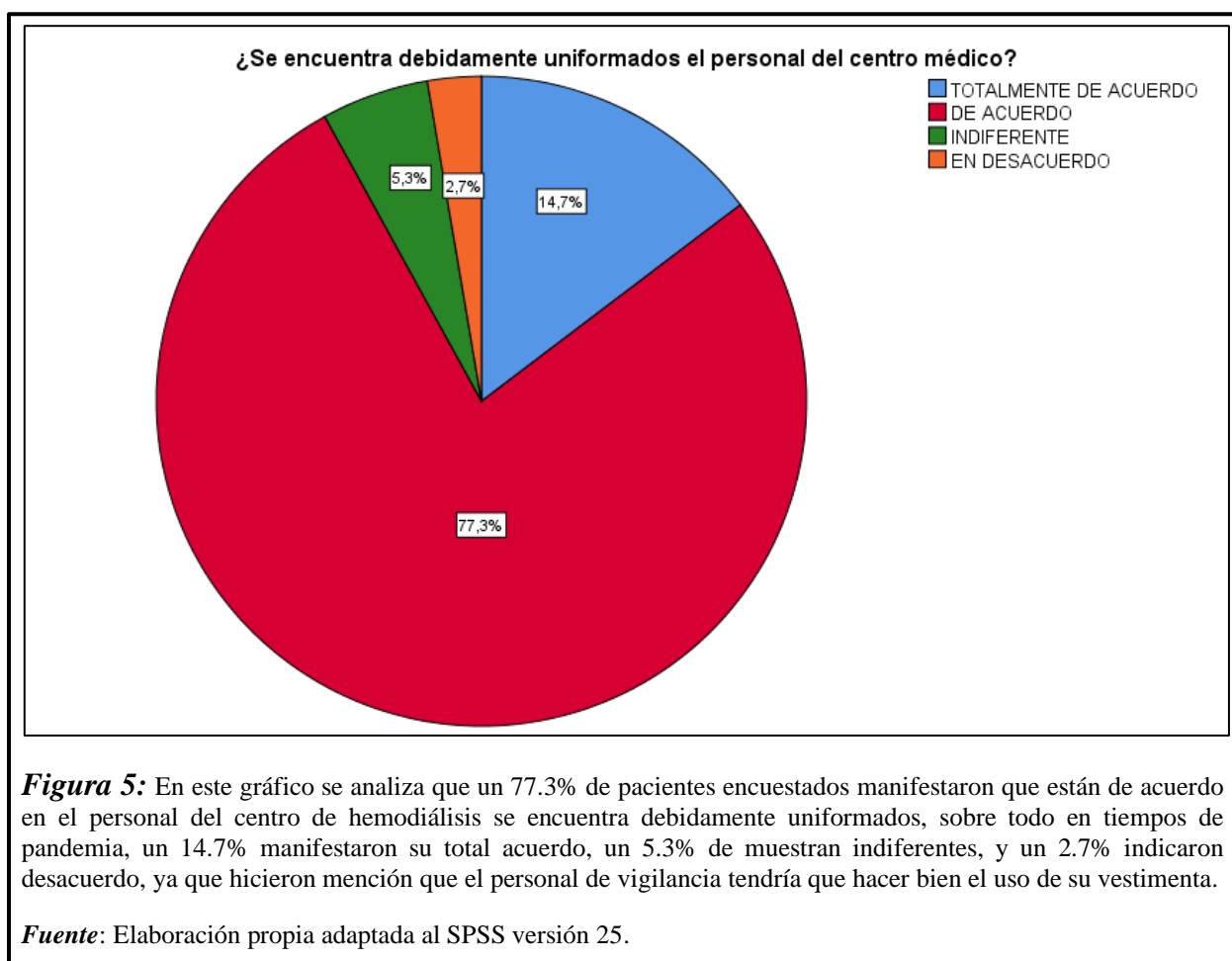


Tabla 11: ¿El centro médico cumple con los horarios establecidos?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	12,0
DE ACUERDO	29	38,7
INDIFERENTE	14	18,7
EN DESACUERDO	23	30,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

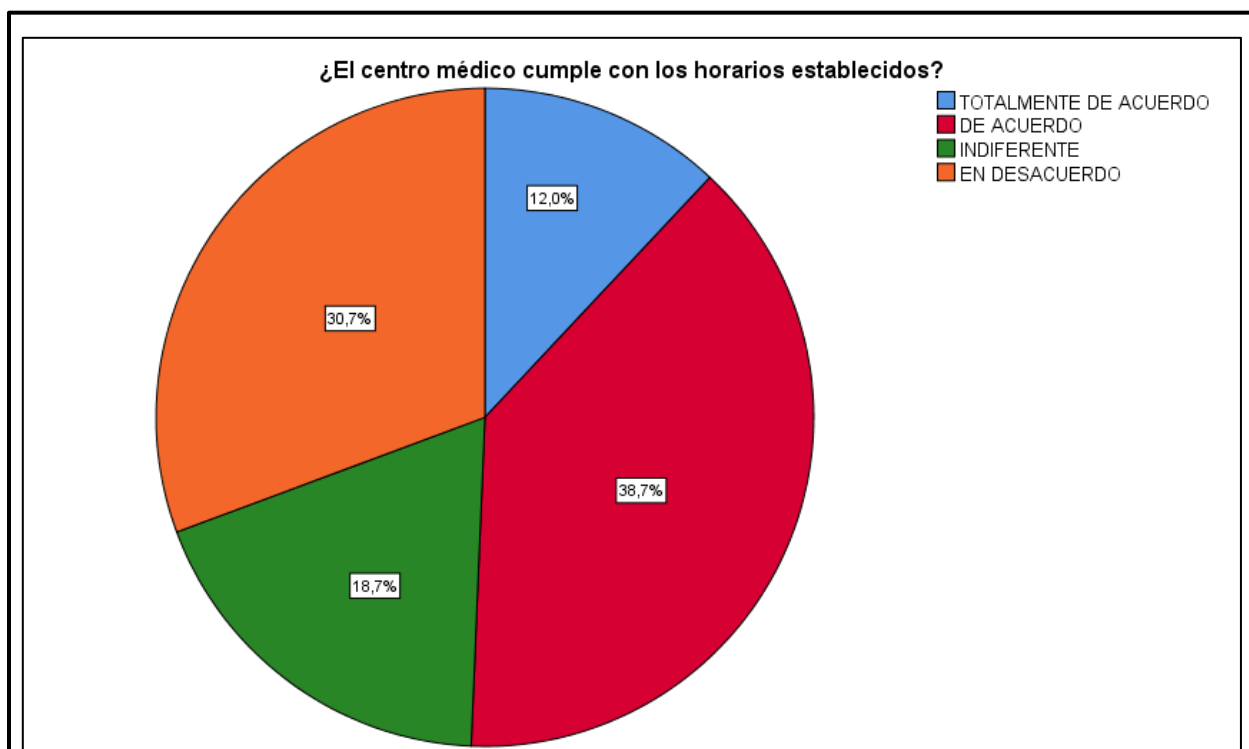


Figura 6: En este gráfico se analiza que un 38.7% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que el centro médico cumple con los horarios establecidos, en su mayoría reaccionaron de manera positiva puesto pertenecen al primer turno, mientras que un 30.7% indicaron su desacuerdo, ya que no siempre empiezan a la hora establecida, el tratamiento de hemodiálisis, el 18.7% se muestran indiferentes, y un 12% manifestaron su total acuerdo con el cumplimiento del horario establecido.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 12: ¿El personal del centro médico dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	26,7
DE ACUERDO	50	66,7
INDIFERENTE	4	5,3
EN DESACUERDO	1	1,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

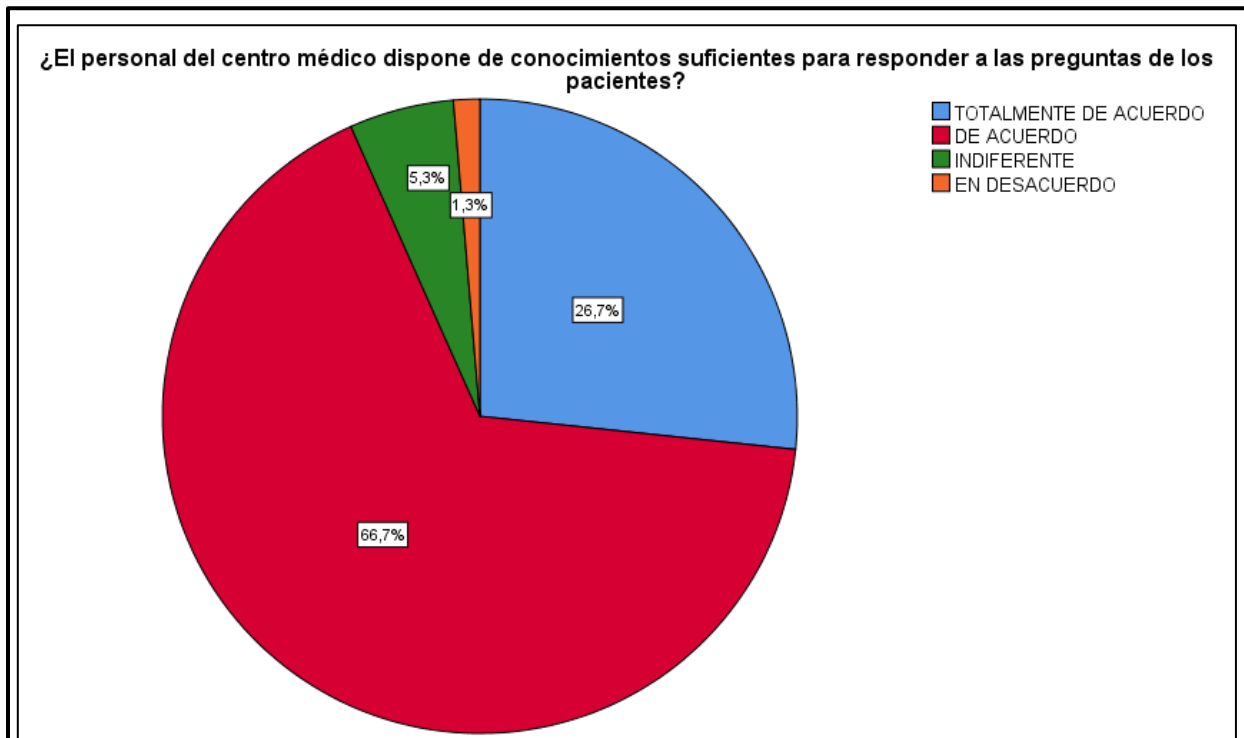


Figura 7: En este gráfico se analiza que un 66.7% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que el personal dispone de conocimiento suficientes para responder cualquier inquietud de los pacientes, un 26.7% indicaron su total acuerdo, un 5.3% se muestran indiferentes, y un 1.3% están en desacuerdo, puesto que ha habido ocasiones en que el personal médico no ha podido atenderlos.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 13: ¿El tiempo de espera para la atención del tratamiento es el adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	14,7
DE ACUERDO	32	42,7
INDIFERENTE	12	16,0
EN DESACUERDO	20	26,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

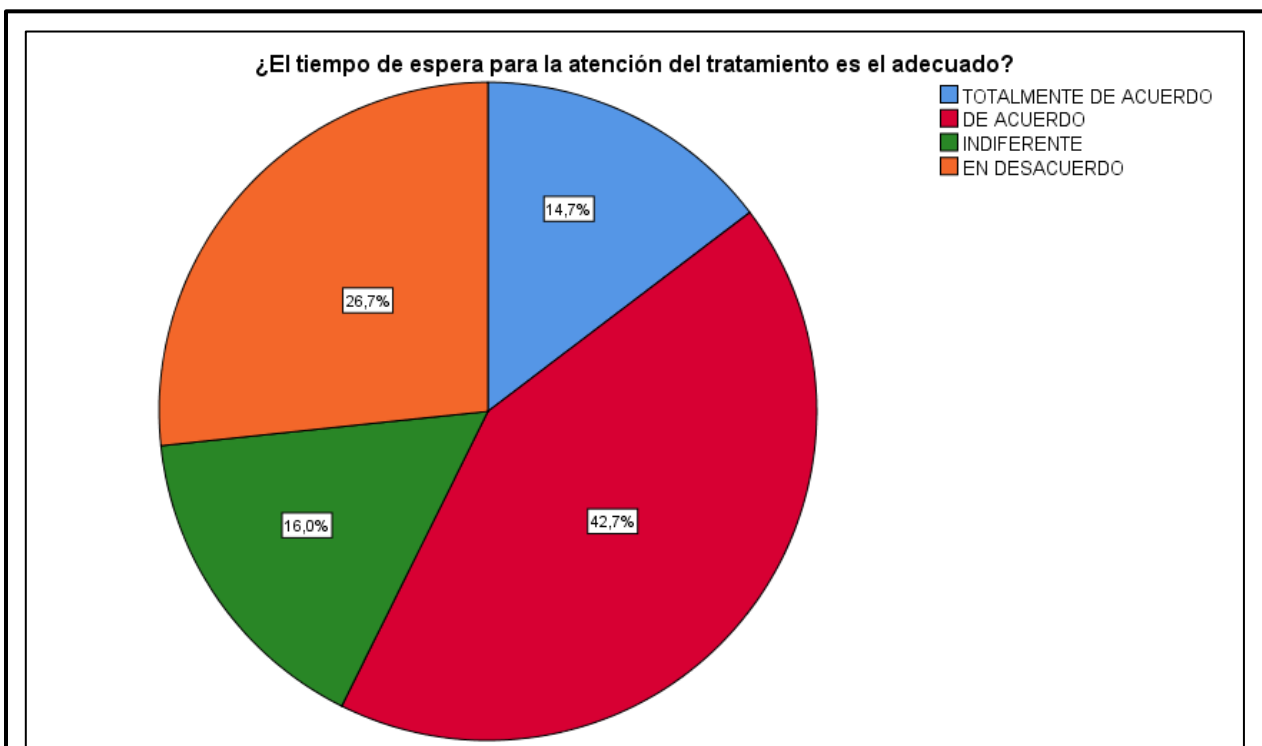


Figura 8: En este gráfico se analiza que un 42.7% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que el tiempo de espera para la atención del tratamiento a hemodiálisis es el adecuado, un 26.7% están en desacuerdo, un 14.7% manifiestan su total acuerdo con los tiempos de espera; mientras que un 16% se mantienen indiferentes.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 14: ¿El personal trata cortésmente a los pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	29	38,7
DE ACUERDO	39	52,0
INDIFERENTE	4	5,3
EN DESACUERDO	2	2,7
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

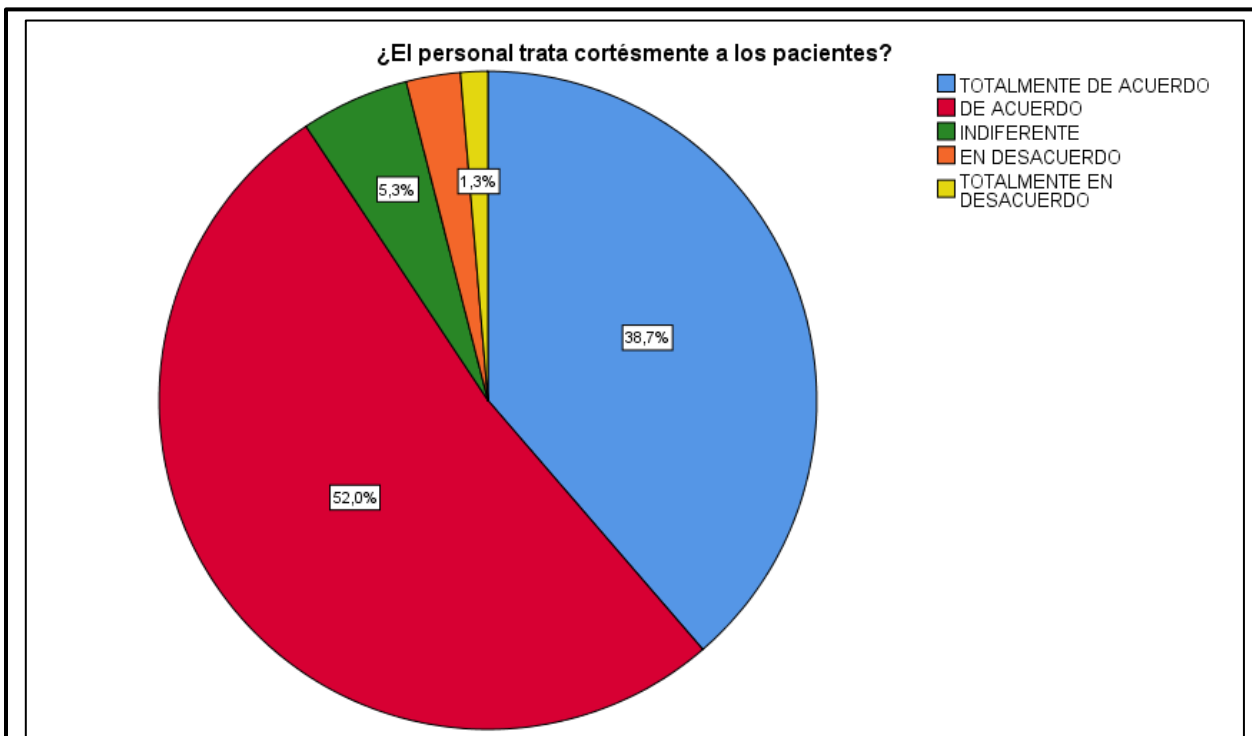


Figura 9: En este gráfico se analiza que un 52% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que el personal que labora en el centro de hemodiálisis trata cortésmente a los pacientes, un 38.7% de pacientes indicaron su total acuerdo; un 5.3% indicaron indiferencia al respecto, mientras que un 2.7% están en desacuerdo, el 1.3% indicaron su total desacuerdo, ya que indicaron que hay momentos en que vigilancia trata déspotamente a los pacientes o a los familiares.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 15: ¿Se siente seguro dentro del establecimiento médico?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	14,7
DE ACUERDO	54	72,0
INDIFERENTE	6	8,0
EN DESACUERDO	3	4,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

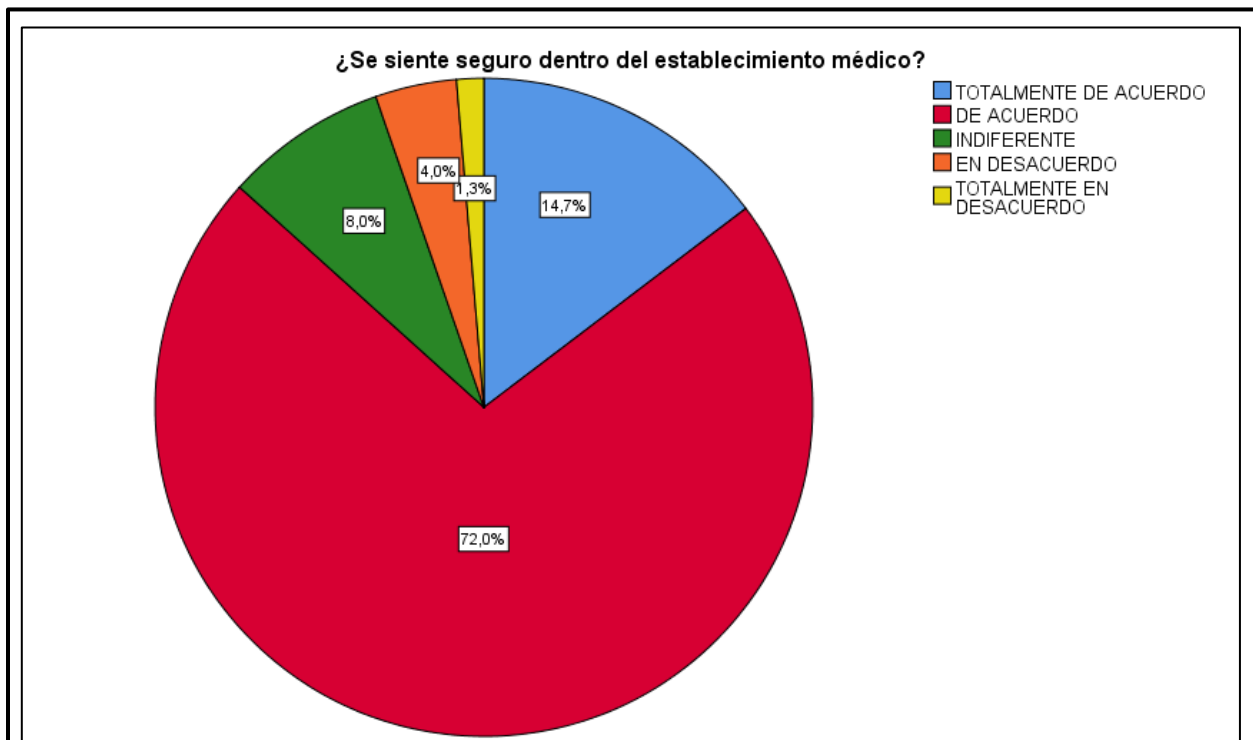


Figura 10: En este gráfico se analiza que un 72% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que se sienten seguros dentro del establecimiento médico, por otro lado, un 14.7% indicaron su total acuerdo; mientras que un 8% de los pacientes se muestran indiferentes, un 4% mostraron su desacuerdo y un 1.3% indicaron su total desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 16: ¿El personal muestra disposición por apoyar a los pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	29	38,7
DE ACUERDO	44	58,7
INDIFERENTE	1	1,3
EN DESACUERDO	1	1,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

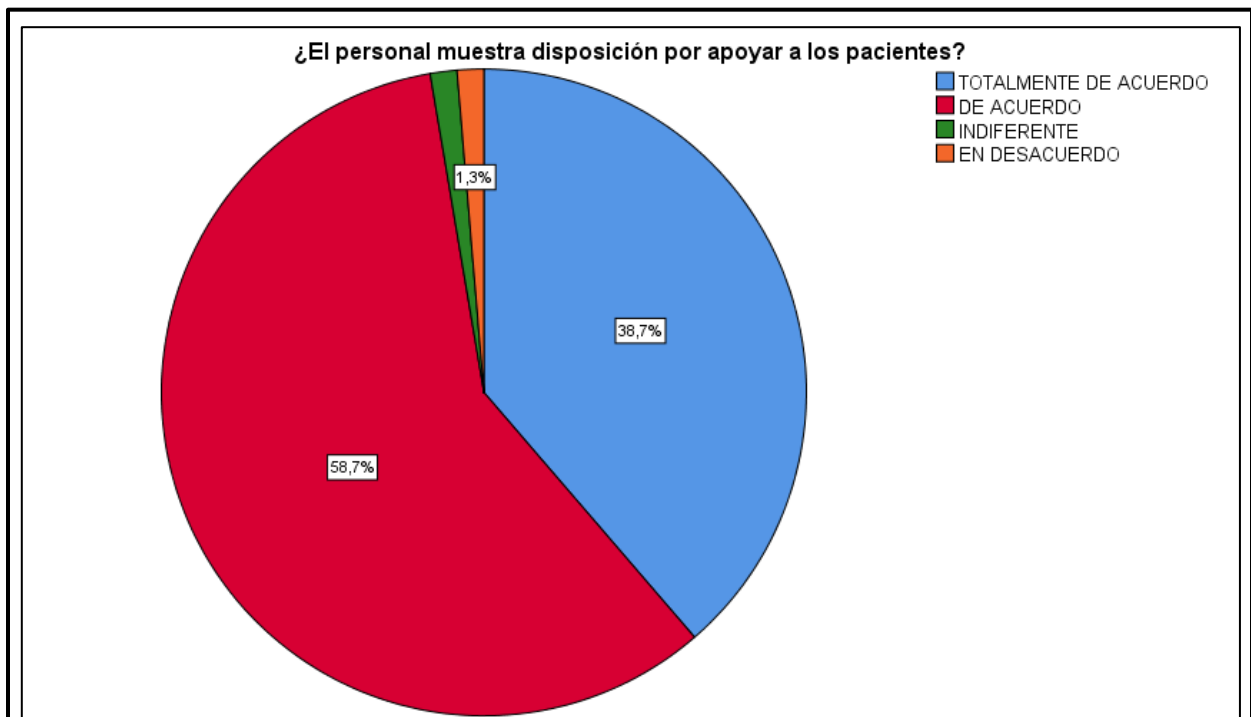


Figura 11: En este gráfico se analiza que un 58.7% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que el personal que labora en el centro médico muestra disposición por apoyar a los pacientes, por otro lado, un 38.7% indicaron su total acuerdo; mientras que un 1.3% de los pacientes indican desacuerdo y otra 1.3% indican indiferencia al respecto.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 17: ¿El personal muestra comprensión por las necesidades de sus pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	35	46,7
DE ACUERDO	35	46,7
INDIFERENTE	3	4,0
EN DESACUERDO	2	2,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

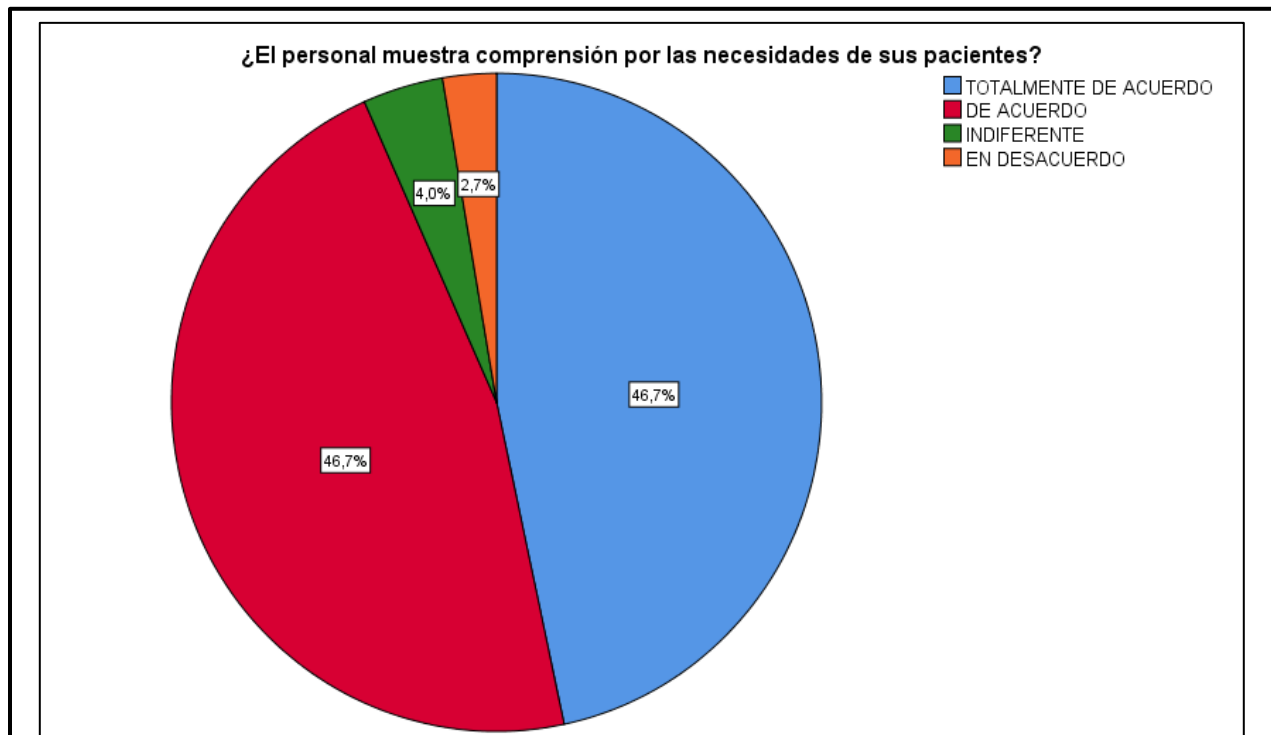


Figura 12: En este gráfico se analiza que un 46.7% de pacientes encuestados manifestaron su total acuerdo, y otro 46.7% de acuerdo con que el personal del centro médico muestra comprensión por las necesidades de los pacientes; mientras que un 4% se mantienen indiferentes y un 2.7% de pacientes encuestados están en desacuerdo, ya que ha existido momentos en que no han atendido a sus necesidades.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 18: ¿Considera usted que CME Chiclayo SAC cubre sus necesidades en cuanto al servicio que brinda?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	24	32,0
DE ACUERDO	43	57,3
INDIFERENTE	8	10,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

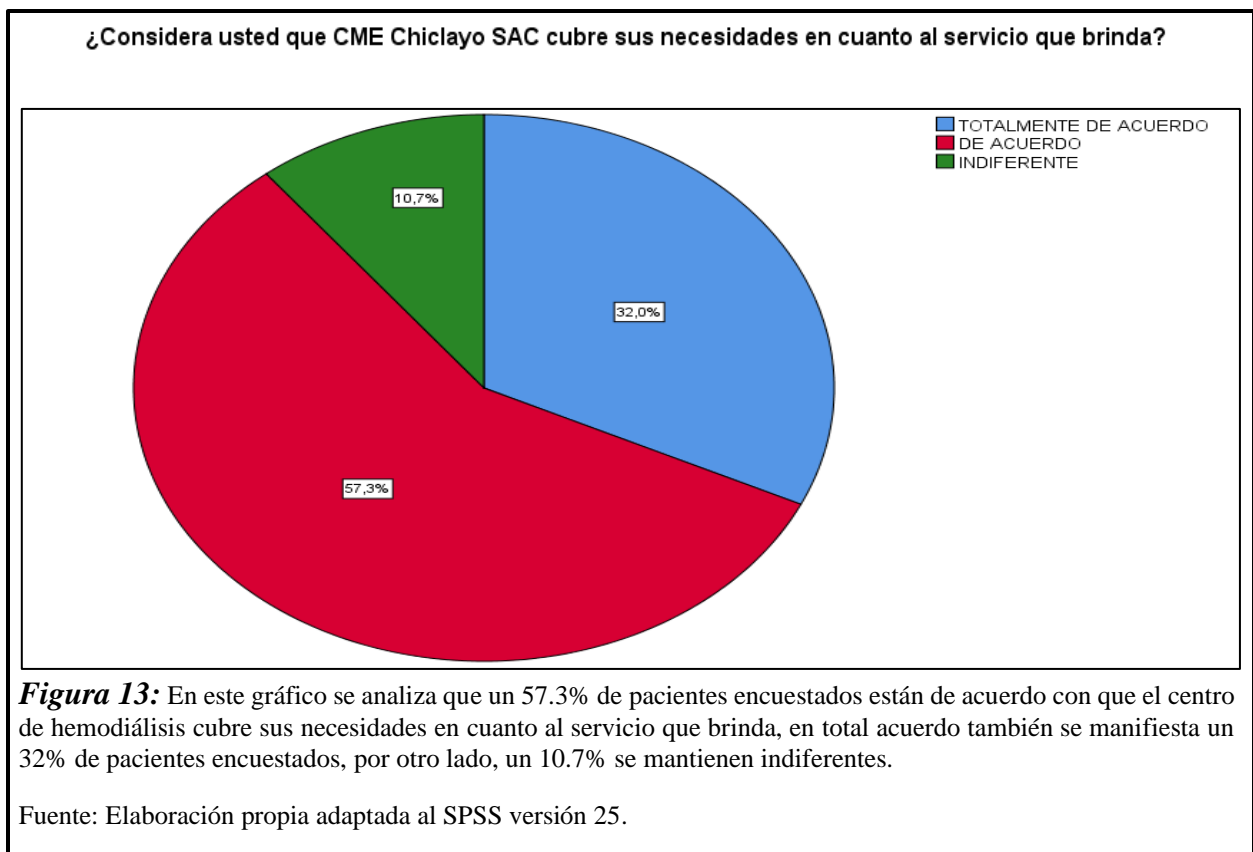


Tabla 19: ¿La atención que brinda CME Chiclayo SAC cumple con sus estándares de aceptación?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	25,3
DE ACUERDO	47	62,7
INDIFERENTE	8	10,7
EN DESACUERDO	1	1,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

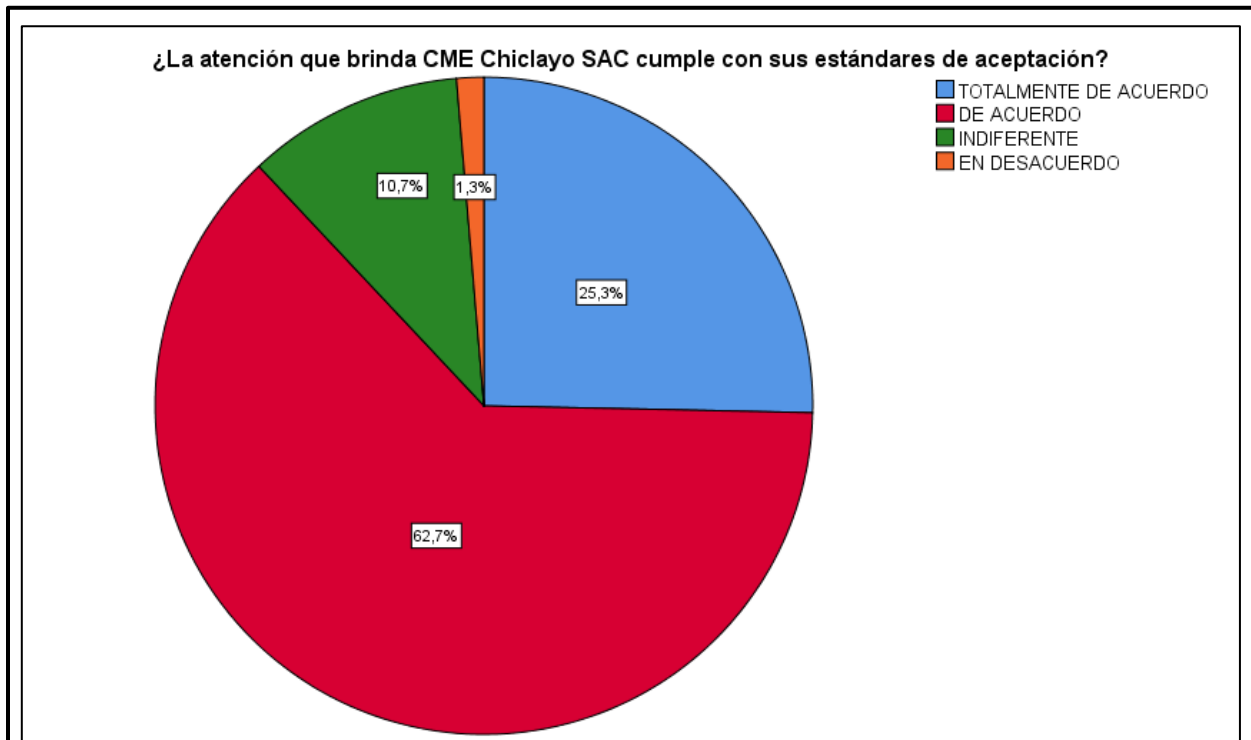


Figura 14: En este gráfico se analiza que un 62.7% de pacientes encuestados están de acuerdo con que la atención que brinda el centro de hemodiálisis cumple con sus estándares de aceptación, al igual que otra población encuestada de 25.3% manifestaron su total acuerdo, mientras que un 10.7% de pacientes encuestados se mantienen indiferentes, no opinan al respecto, y seguido de un 1.3% de encuestados están en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 20: ¿Percibe que el proceso de atención es el mejor?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	17	22,7
DE ACUERDO	45	60,0
INDIFERENTE	13	17,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

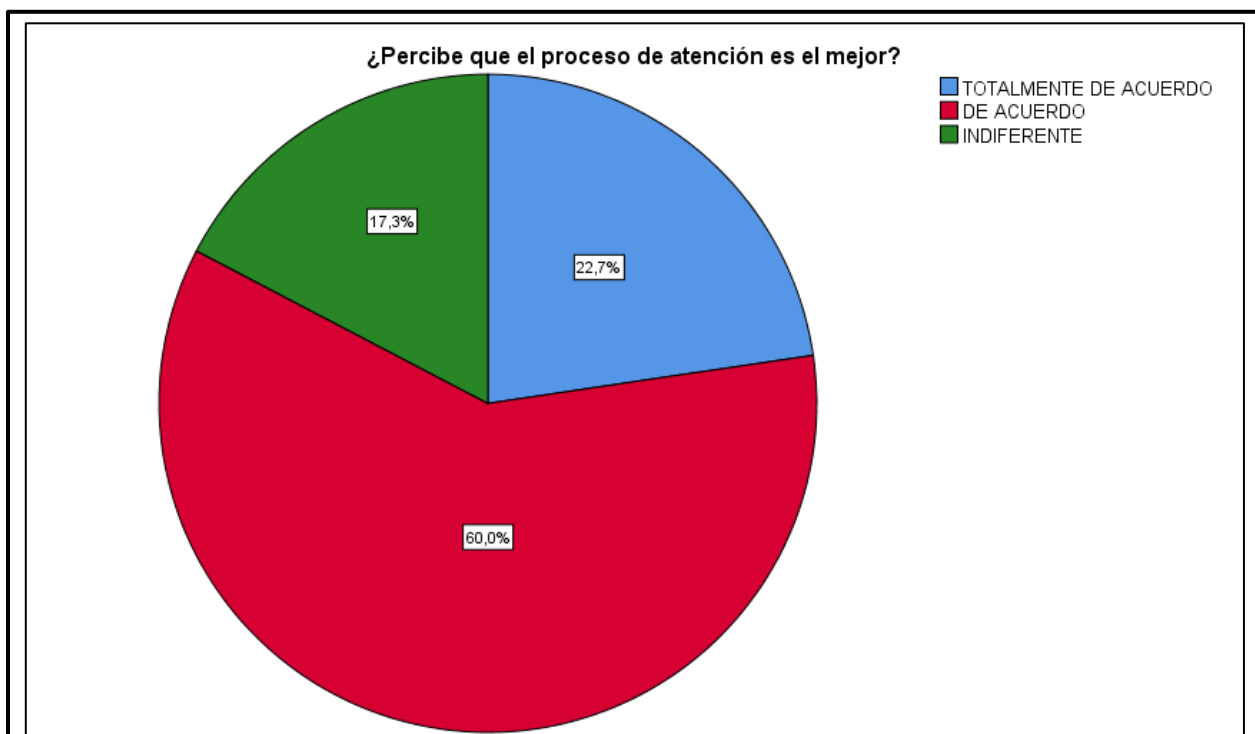


Figura 15: En este gráfico se analiza que un 60% de pacientes encuestados están de acuerdo con que el proceso de atención es el mejor, seguido de un 22.7% indicaron su total acuerdo; mientras que un 17.3% se mantienen indiferentes.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 21: ¿Ha existido momentos en el que CME Chiclayo SAC no ha podido resolver conflictos o problemas?

	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	6	8,0
INDIFERENTE	30	40,0
EN DESACUERDO	19	25,3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	26,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

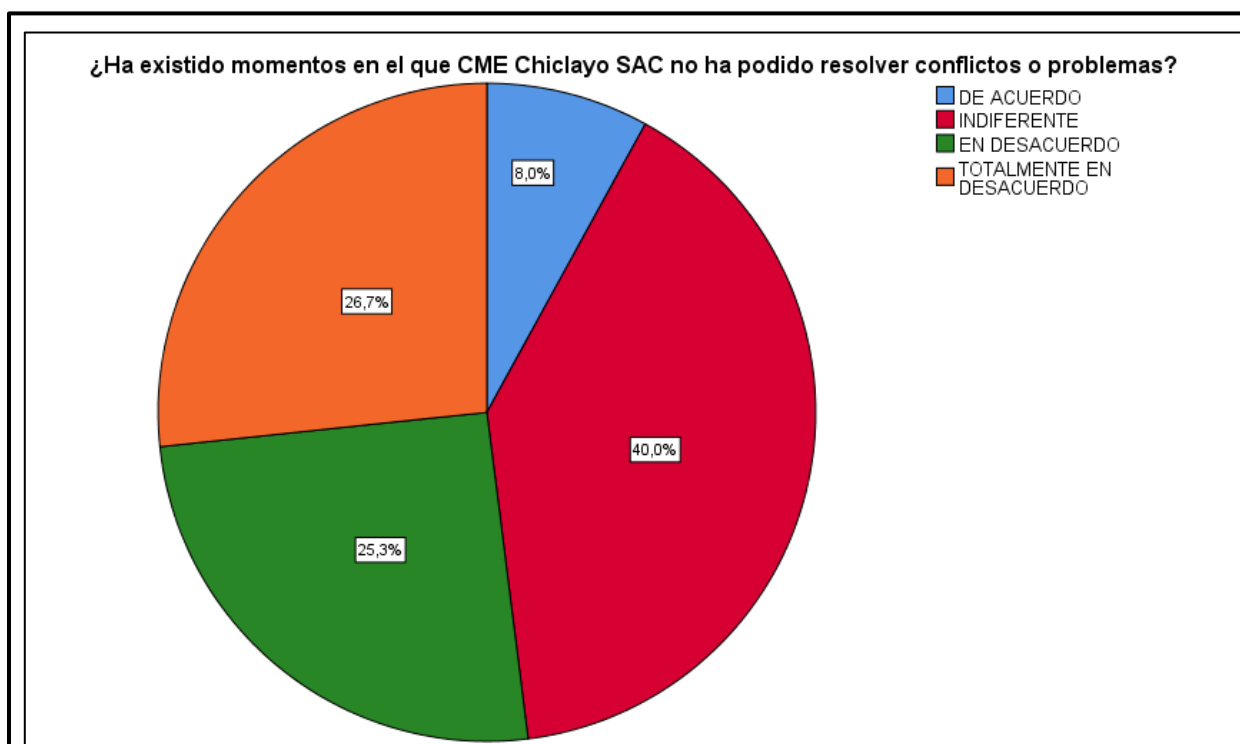


Figura 16: El 40% de los pacientes encuestados se mantienen indiferentes sobre si el centro médico haya podido resolver conflictos o problemas, un 26.7% manifestaron su total desacuerdo, al igual que un 25.3% en desacuerdo, puesto que hasta el momento no han tenido algún problema que el centro no haya podido resolver; mientras que un 8% de pacientes encuestados se mantienen de acuerdo, puesto que ha existido momentos en que han existido discrepancias con respecto a horarios, cambios de turno, o entre otros casos.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 22: ¿Recomendaría el servicio de CME Chiclayo SAC?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	28,0
DE ACUERDO	46	61,3
INDIFERENTE	8	10,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

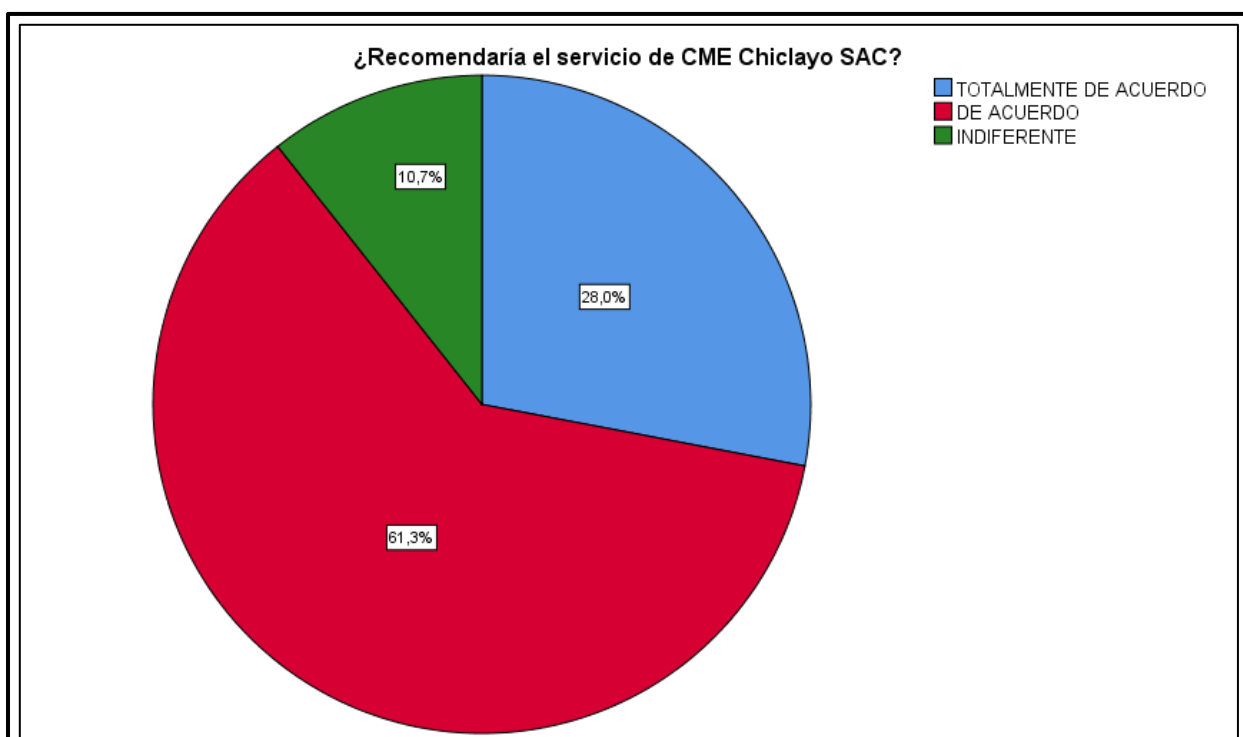


Figura 17: En este gráfico se analiza que un 61.3% de la población encuestada recomendaría el servicio que brinda el Centro Médico, al igual que un 28% de la población mantienen su total acuerdo, mientras que un 10.7% de la población encuestada indicaron que se mantienen indiferentes.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 23: ¿Siempre queda conforme con el servicio ofrecido por CME Chiclayo SAC?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	26,7
DE ACUERDO	47	62,7
INDIFERENTE	8	10,7
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

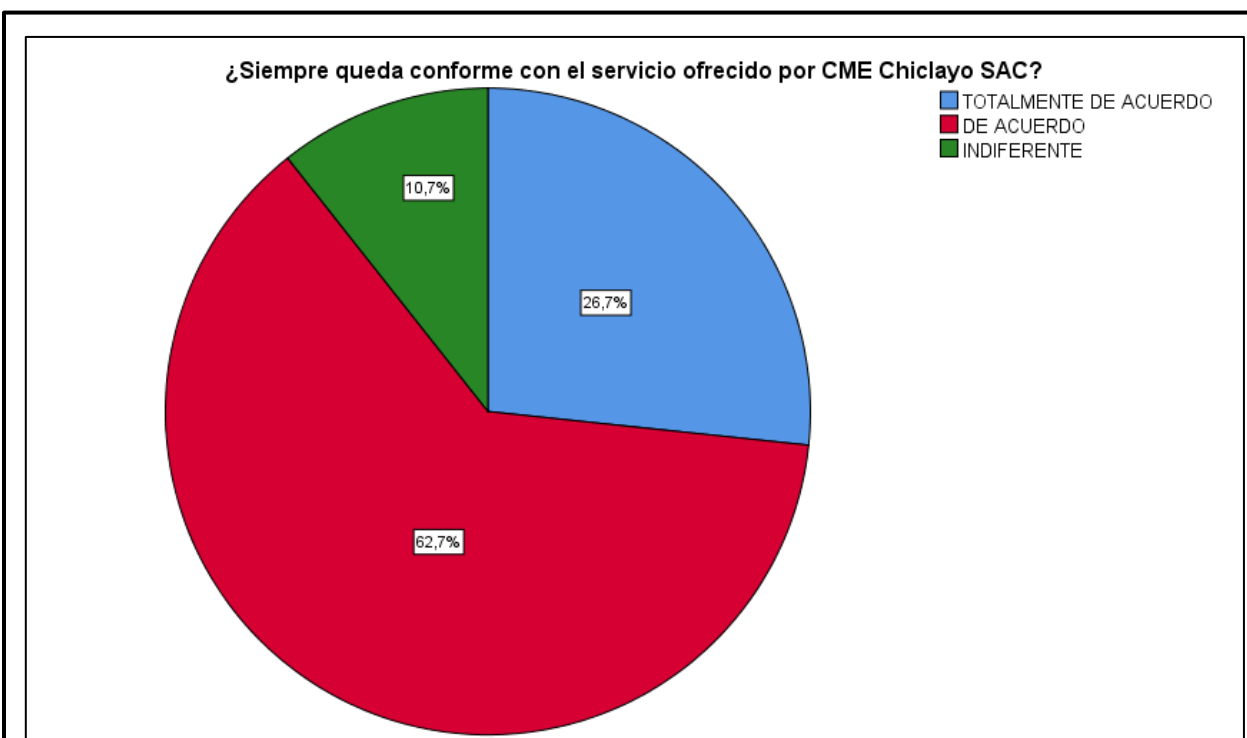


Figura 18: En este gráfico se analiza que un 62.7% de la población encuestada considera que se encuentran conformes con el servicio ofrecido por el Centro Médico, seguido de un 26.7% manifiestan que se encuentran de acuerdo, mientras que un 10.7% de encuestados se mantienen indiferentes.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25

Tabla 24: ¿Considera que CME Chiclayo SAC cumple sus deseos en cuanto a servicios que presta?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	22	29,3
DE ACUERDO	44	58,7
INDIFERENTE	9	12,0
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

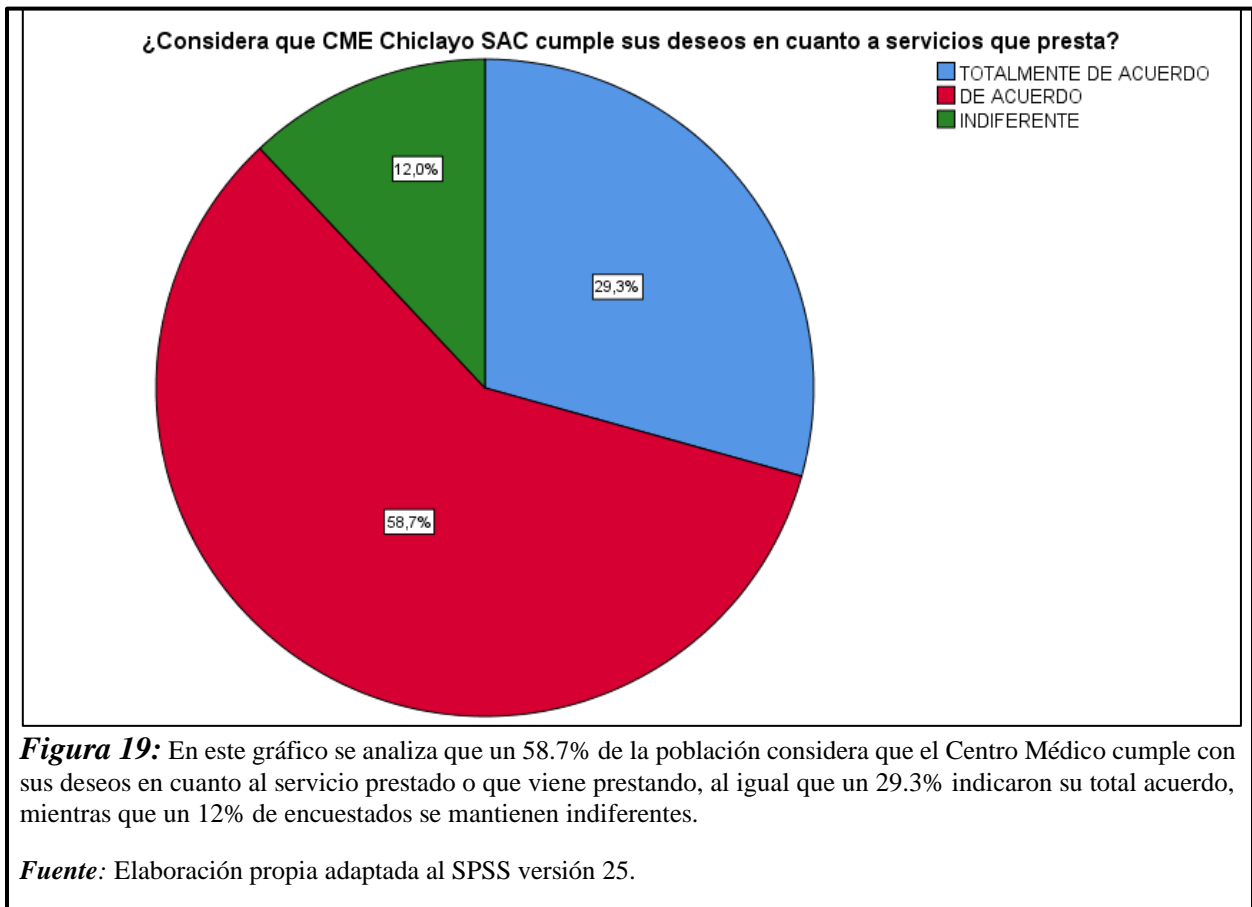


Tabla 25: ¿El personal asistencial está atentos a cualquier necesidad?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	28,0
DE ACUERDO	49	65,3
INDIFERENTE	4	5,3
EN DESACUERDO	1	1,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20.

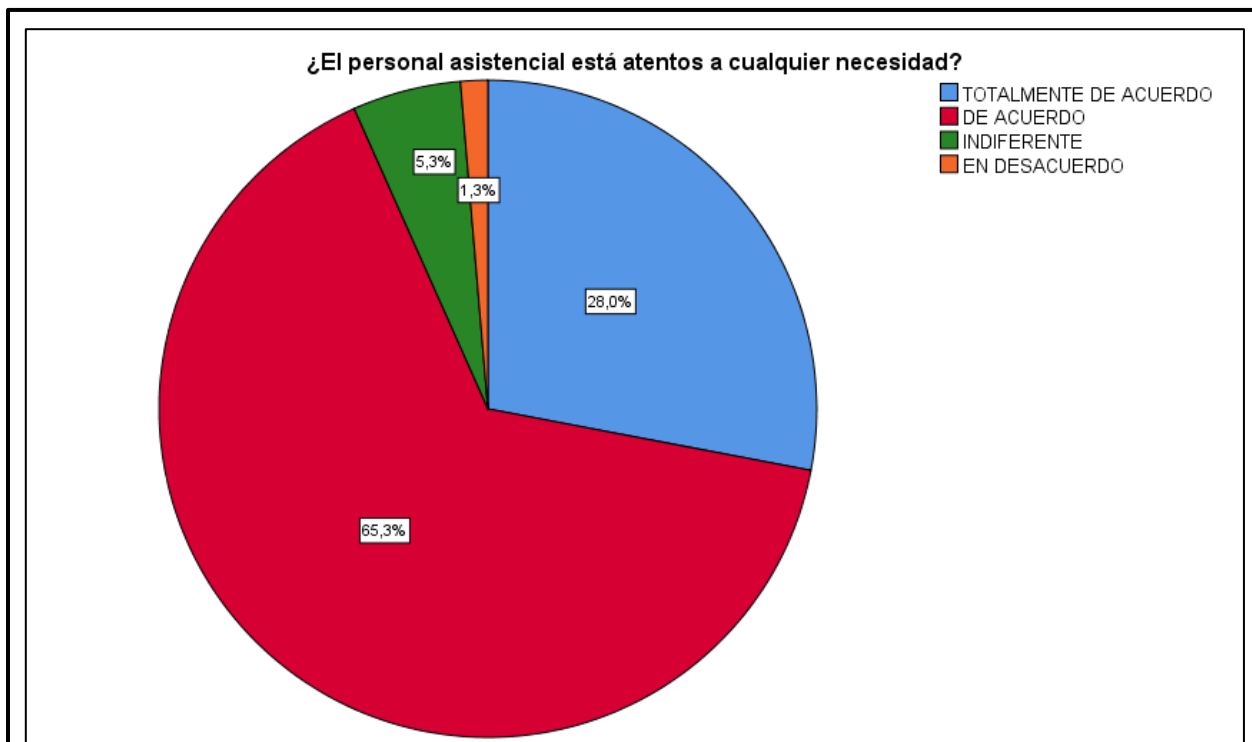


Figura 20: Como resultado de nuestra investigación se puede observar en la figura, un 65.3% de encuestados indicaron que se encuentran de acuerdo que el personal que los atienden siempre están atentos ante cualquier necesidad, seguido de un 28% de encuestados manifiestan su total de acuerdo, mientras que un 5.3% se encuentran indiferentes a la pregunta, y un 1.3% de encuestados manifestaron en desacuerdo, puesto que hay veces que solicitan algún favor y no se les atienden, por parte del área de vigilancia.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 26: ¿El personal lo orientan dándole información y recomendaciones sobre sus cuidados a seguir?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	24	32,0
DE ACUERDO	44	58,7
INDIFERENTE	7	9,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

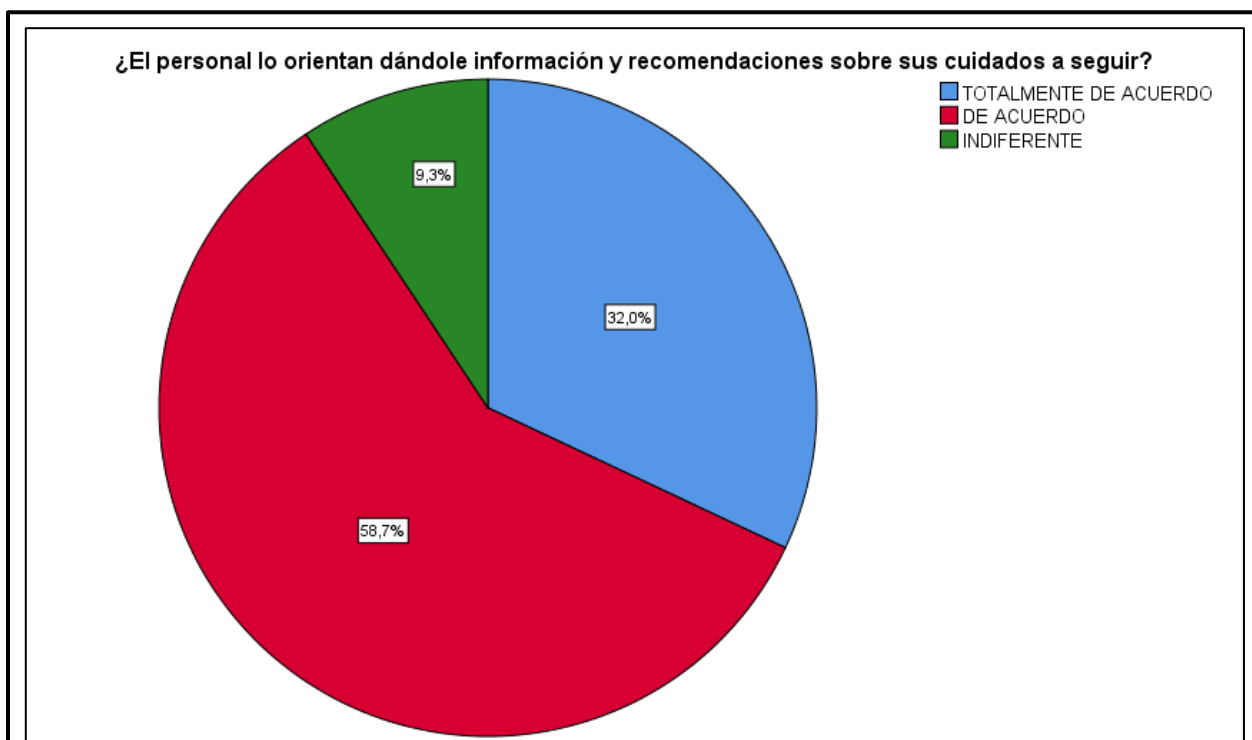


Figura 21: Como resultado de nuestra investigación se puede observar en la figura, un 58.7% de encuestados están de acuerdo con que el personal los orienta dándole información y recomendaciones a seguir sobre sus cuidados, un 32% de encuestados señalan su total acuerdo, mientras que un 9.3% de encuestado se mantienen indiferentes.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Tabla 27: ¿El trato experimentado ha sido de su total agrado?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	17	22,7
DE ACUERDO	51	68,0
INDIFERENTE	7	9,3
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

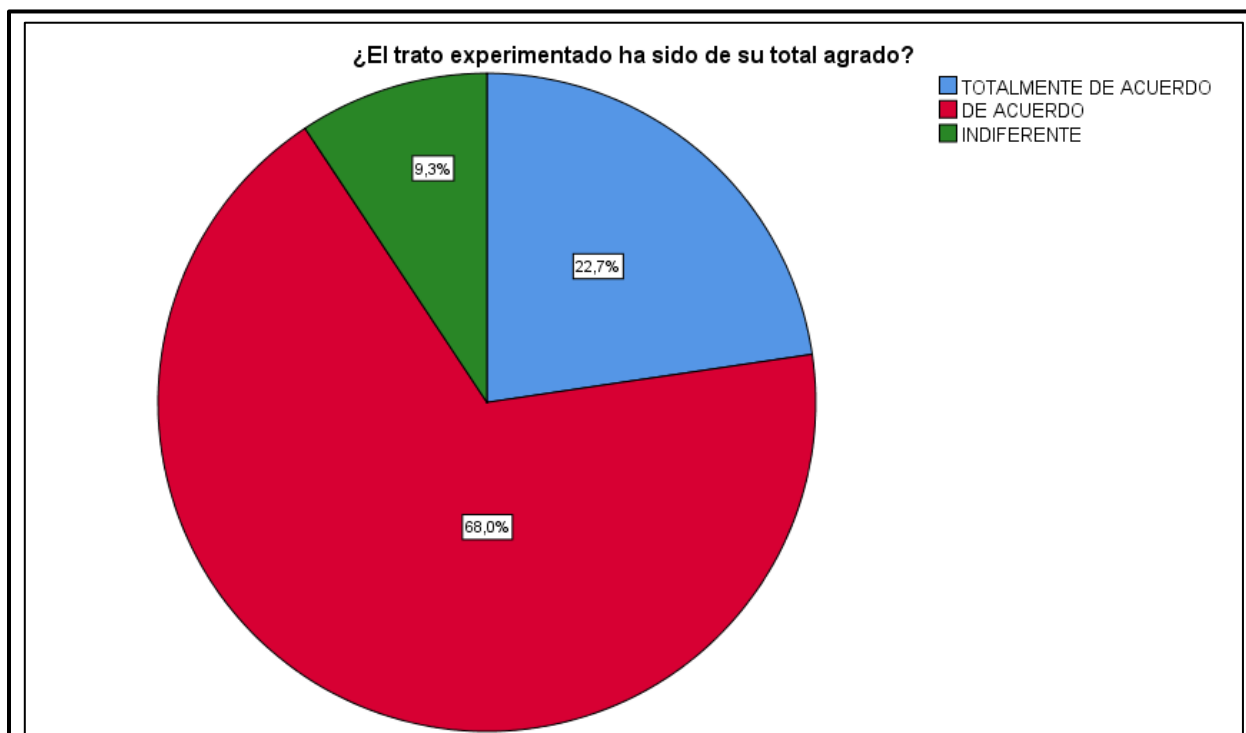


Figura 22: Como resultado de nuestra investigación se puede observar en la figura, un 68% están de acuerdo que el trato percibido es de su total agrado, seguido un 22.7% muestran su total acuerdo, mientras que un 9.3% se mantienen indiferentes.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25

Tabla 28: ¿Considera que su nivel de satisfacción por el servicio prestado supera sus expectativas?

	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	24,0
DE ACUERDO	45	60,0
INDIFERENTE	12	16,0
Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

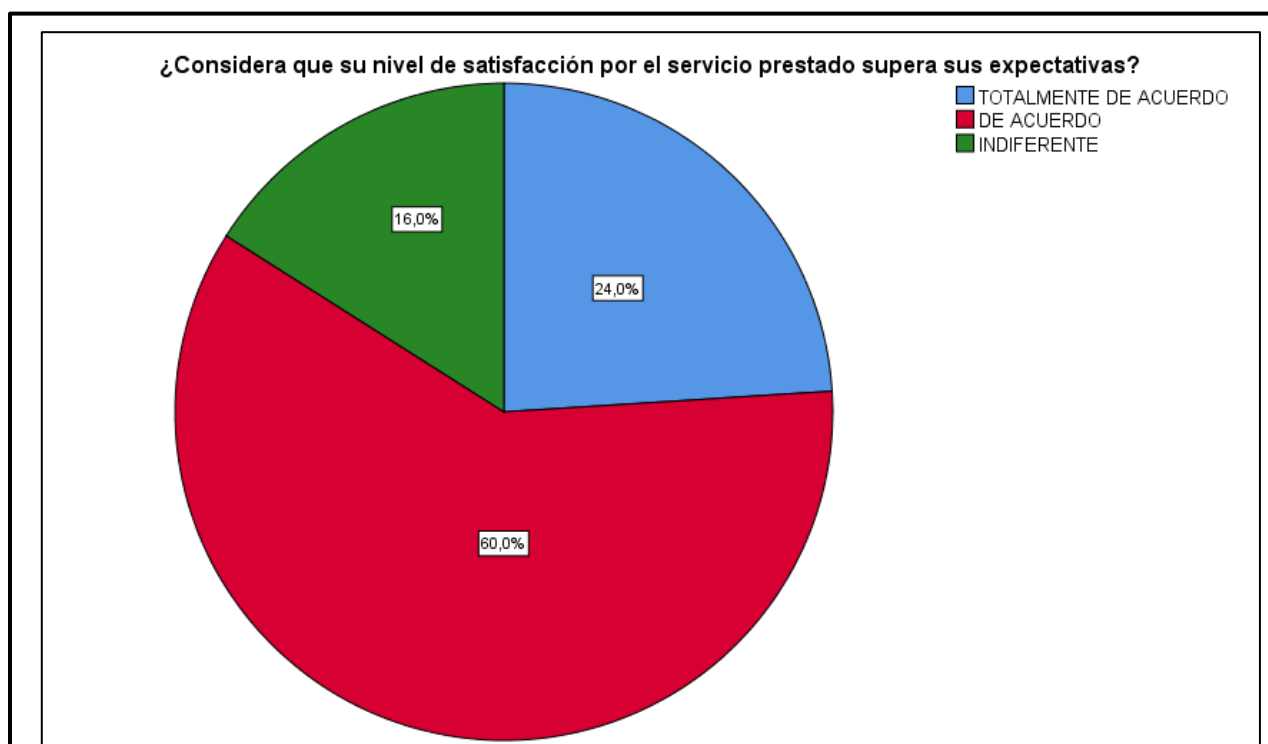


Figura 23: Como resultado de nuestra investigación se puede observar en la figura 23, un 60% de acuerdo consideran que su nivel de satisfacción supera sus expectativas, mientras que un 24% respondieron totalmente de acuerdo, y un 16% se mostraron indiferentes.

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25

En referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Tabla 29: *Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.*

		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,734**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
SATISFACCION	Correlación de Pearson	,734**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Según nos manifiesta Ávila, 2001, cuando se analiza la correlación de las variables, el resultado que se ha obtenido por el coeficiente de correlación fluctuara entre -1.0 y +1.0. Si el resultado tiene valores más cercanos a -1.0 indican una correlación negativa, si el valor es 0.0 esto significa que no existe relación entre las variables, mientras que los valores cercanos a +1.0 indican una correlación positiva.

En la tabla 29, se puede observar, que, a través del análisis de correlación de Pearson, existe relación entre ambas variables, calidad de servicio y satisfacción de los pacientes, y esta relación se encuentra en un valor de 0.734. Por lo tanto, se procede a aceptar la hipótesis de investigación y a rechazar la hipótesis nula.

En referencia al primer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Tabla 30: Prueba de correlación entre la dimensión de tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

		ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCION DEL PACIENTE
ELEMENTOS TANGIBLES	Correlación de Pearson	1	,542**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
SATISFACCION DEL PACIENTE	Correlación de Pearson	,542**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

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

En la tabla 30, se puede observar, que, a través del análisis de correlación de Pearson, existe relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción de los pacientes, y esta relación se encuentra en un valor de 0.542.

En referencia al segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Tabla 31: Prueba de correlación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

		FIABILIDAD	SATISFACCION DEL PACIENTE
FIABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,504**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
SATISFACCION DEL PACIENTE	Correlación de Pearson	,504**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

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

En la tabla 31, se puede observar, que, a través del análisis de correlación de Pearson, existe relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los pacientes, y esta relación se encuentra en un valor de 0.504.

En referencia al tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Tabla 32: Prueba de correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION DEL PACIENTE
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Pearson	1	,687**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
SATISFACCION DEL PACIENTE	Correlación de Pearson	,687**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

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

En la tabla 32, se puede observar, que, a través del análisis de correlación de Pearson, existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes, y esta relación se encuentra en un valor de 0.687.

En referencia al cuarto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Tabla 33: Prueba de correlación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

		SEGURIDAD	SATISFACCION DEL PACIENTE
SEGURIDAD	Correlación de Pearson	1	,471**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
SATISFACCION DEL PACIENTE	Correlación de Pearson	,471**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

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

En la tabla 33, se puede observar, que, a través del análisis de correlación de Pearson, existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes, y esta relación se encuentra en un valor de 0.471.

En referencia al quinto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Tabla 34: Prueba de correlación entre la dimensión de empatía y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

		EMPATIA	SATISFACCION DEL PACIENTE
EMPATIA	Correlación de Pearson	1	,675**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
SATISFACCION DEL PACIENTE	Correlación de Pearson	,675**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

Fuente: Elaboración propia adaptada al SPSS versión 25.

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

En la tabla 34, se puede observar, que, a través del análisis de correlación de Pearson, existe relación entre la dimensión empatía y satisfacción de los pacientes, y esta relación se encuentra en un valor de 0.675.

3.2 Discusión de resultados

De acuerdo con los datos estudiados y obtenidos, aceptamos la hipótesis general, en la que se confirma que sí existe relación entre ambas variables, calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, se puede observar en la tabla 29 el análisis de correlación de Pearson de las variables, se determina una relación positiva, motivo por el cual, se comprueba y afirma de manera positiva la hipótesis general de la presente investigación; este hallazgo se relaciona con el estudio de Gonzales y Huanca (2020), donde se tuvo en estudio las mismas variables, el cual mediante correlación de Rho-Sperman, se confirma la relación entre ambas variables, motivo por el cual su hipótesis queda comprobada.

Ahora, se discute los resultados obtenidos de las dimensiones de la variable calidad de atención:

Con respecto a la dimensión elementos tangibles, los pacientes manifiestan de manera positiva lo siguiente: indicador espacio con un total de porcentaje aceptable de 50.7%, indicador limpieza con 77.3%, el indicador atractivo visual con 18.7%, indicador atención 94.7%, indicador personal 92%; el cual indica mayor aceptación por parte de los pacientes hacia la atención recibida en dicho establecimiento; con la única diferencia, que el indicador atractivo visual, tiene un porcentaje alto en desacuerdo o disconformidad por parte de los pacientes, ya que manifestaron no estar de acuerdo con el letrero que muestra la empresa en el frontis 66.74% (figura 3). Esta investigación se relaciona el estudio de los autores Guerrero y Villaseca (2015) donde la dimensión tangibilidad es lo que más aprecian las personas encuestadas, indicado que la infraestructura es agradable.

Con respecto a la dimensión fiabilidad, el 30.7% indicaron su desacuerdo, el 18.7% se muestran indiferentes con el cumplimiento del horario establecido. Se relaciona con la investigación del autor Rivera (2019) en la empresa Greenandes, donde su investigación tiene un punto débil, las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta, pues presentan brechas negativas. El autor recomendó que debe mejorar los procesos, desde el inicio, en donde se establezcan estrategias para que se corrijan las deficiencias encontradas con respecto a calidad de servicio.

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 66.7% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que el personal dispone de conocimiento suficientes para

responder cualquier inquietud de los pacientes, un 26.7% indicaron su total acuerdo, se relaciona con la investigación de Salas (2017), en su investigación realizada en el sector público Caso Contraloría Departamental Manizales, más del 80% de encuestados manifestaron su acuerdo o total acuerdo con la calidad de servicio. Como recomendación, el autor indica que la Contraloría Departamental del Meta debe orientarse en estrategias que puedan servir para mejorar la comunicación entre el personal, para que puedan mejorar la dimensión capacidad de respuesta.

Con respecto a la dimensión seguridad, el 72% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que se sienten seguros dentro del establecimiento médico, y un 14.7% indicaron su total acuerdo (Figura 10); se relaciona con la investigación de Jaramillo (2019), donde la dimensión seguridad tiene tendencia alta, ya que los clientes indican que las instalaciones, los equipos, enseres de la empresa son seguras, además los clientes que el servicio recibido es seguro.

Con respecto a la dimensión empatía, el indicador orientación al cliente, un 58.7% de pacientes encuestados manifestaron que están de acuerdo en que el personal muestra disposición por apoyar a los pacientes, por otro lado, un 38.7% indicaron su total acuerdo; el indicador comprensión al cliente, el 46.7% de pacientes encuestados manifestaron su total acuerdo, y otro 46.7% de acuerdo con que el personal del centro médico muestra comprensión por las necesidades de los pacientes; esta investigación tiene relación con el estudio de los autores Velarde y Medina (2016) en su tesis realizada en el centro de aplicación de Productos Unión para determinar la relación entre las variables calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, se analizó que la dimensión empatía tuvo un nivel alto de percepción en los clientes (50.5%).

Ahora, se discute los resultados obtenidos de las dimensiones de la variable satisfacción del paciente:

Con respecto a la dimensión rendimiento percibido, según los datos obtenidos, los pacientes manifiestan de manera positiva lo siguiente: el indicador punto de vista del cliente con un total de 89.3%, el indicador resultados obtenidos con un margen al 88%, el indicador percepciones con 92%, el indicador opiniones con 89.3%, y el indicador estado de ánimo 89.4%; estos resultados se relaciona con el autor Murillo (2015), en su investigación realizada en el servicio

de odontología de la ESE Hospital Ismael Roldan Valencia, gran parte de la población entrevistada indican que el servicio de odontología ofrecido es bueno (94%), como recomendación, se debe corroborar la percepción de cada cliente; los hospitales deben realizar mejoramientos continuos en atención de calidad, detectar fallas y darles solución.

Con respecto a la dimensión expectativas, el indicador experiencia, como resultado de nuestra investigación un 60% de pacientes encuestados manifestaron que está de acuerdo que su nivel de satisfacción supera sus expectativas, mientras que un 24% respondieron totalmente de acuerdo (Figura 23), se relaciona con el estudio realizado por Gonzales y Huanca (2020), realizado en pollerías de Mariano Melgar, en Arequipa, manifestaron los clientes encuestados acerca si se encuentran contentos con la oferta recibida, pues el 55.73 % están de acuerdo, el 21.35 % respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo, un 12.24% totalmente de acuerdo, entonces, el cliente el cliente cubre sus expectativas (Figura 26).

3.3 Aporte científico

PROPUESTA DE PLAN DE ACCION DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC

3.3.1 Situación actual del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC

Diagnóstico de la empresa

La creación del centro médico se vio relacionada directamente al déficit presentado en ESSALUD con la atención de pacientes que padecen de Insuficiencia Renal Crónica Terminal, ya que ante esta carencia ESSALUD opta por tercerizar los servicios de Hemodiálisis a través de licitaciones públicas.

Visualizando esta oportunidad de mercado es que nace la idea de crear un el centro médico que brinde exclusivamente el servicio de hemodiálisis de alta calidad. El CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO S.A.C está relacionado al rubro de la salud humana, realizando la actividad de servicios ambulatorios de hemodiálisis de la ciudad de Chiclayo, con características únicas y particulares, este participa en licitaciones vía concurso público con el Estado Peruano.

Misión

Somos un centro médico dedicado al servicio de hemodiálisis, ofreciendo servicio de calidad, preocupados por la salud, bienestar y seguridad del paciente renal.

Visión

Al 2022, ser un centro médico reconocido a nivel nacional por su excelencia en calidad de servicios ambulatorios de hemodiálisis.

Análisis FODA

- **Fortalezas**
 - Trabajadores de confianza.
 - Seguridad, por formar parte de una empresa.
 - El personal se siente identificado con la empresa.
 - El personal tiene vocación de servicio.

- Amplia cochera, para poder recibir a los familiares y el buen resguardo de ellos.
- **Oportunidades**
 - Concursos públicos anuales para el servicio ambulatorio de demodialisis.
 - Reclutamiento de licenciadas y técnicos en enfermería.
 - Renovación de equipos de hemodiálisis.
- **Debilidades**
 - Pocas capacitaciones y reuniones.
 - No se cuenta con un letrero luminoso llamativo.
 - No existe una fuerte relación por parte de vigilancia con los clientes o familiares.
 - Demoras en las entregas de análisis clínicos, y tarjetas de control.
 - Al finalizar cada turno, existe demora en la limpieza de sala de espera.
 - Poca rotación de enfermeras, lo que conlleva a que los pacientes sean atendidos sin la presencia de una enfermera.
 - Poca permanencia del personal médico en los turnos correspondientes.
- **Amenazas**
 - Creación de más clínicas o centros para atención de pacientes renales.
 - Inseguridad ciudadana.
 - Cambio de centro médico a pedido del paciente.
 - Pandemias.
 - Hospitalizaciones de pacientes.

3.3.2 Objetivos de la propuesta

Proponer plan de acción basado en estrategias que puedan mejorar la calidad de servicio y satisfacción de pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

3.3.3 Propuesta de mejora

El trabajo está enmarcado dentro del diagnóstico y proposición de perfeccionamiento de la eficacia de los servicios en el Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, esta propuesta se basa en la satisfacción de los pacientes asegurados que vienen recibiendo tratamiento de

hemodiálisis, provenientes de Essalud, siendo ellos base fundamental para la existencia del centro médico. En la presente propuesta se iniciará realizando un diagnóstico al centro médico, al igual que identificar las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas.

3.3.4 Estrategias

Estrategia 1: Establecer base de datos

Elaborar una base de datos donde pueda registrarse la información sobre cada paciente asegurado que viene atendándose en el Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Acciones:

- Crear un archivo en Excel, con los datos requeridos de los pacientes, como nombres, apellidos, DNI, teléfono del paciente o del familiar a cargo, dirección, correo electrónico, fecha de nacimiento.
- Llamar a cada paciente y pedirle la información requerida, o que nos manifiesten sus inquietudes para poder apoyarlo.
- Ingresar cualquier información, inquietudes de los pacientes en la base de datos.

Estrategia 2: Mantener comunicación con los pacientes

Implementar mecanismos para poder mantener comunicación directa con el paciente asegurado que viene atendándose en el Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Acciones:

- Crear una comunidad virtual donde los pacientes puedan interactuar, esto podría ser mediante Facebook.
- Se deberá proporcionar información importante a cerca de la enfermedad, también como hacer sentir que es importante para el centro médico, como puede ser, un saludo de cumpleaños. También se podría agregar información sobre el centro médico, teléfono donde puedan contactarse, la dirección, últimas noticias, entre otros.
- Llamar semanalmente a los pacientes que no asistan a sus tres sesiones de hemodiálisis, saber las razones por las que están faltando, y los pacientes sientan que existe un interés por parte del centro médico.

Estrategia 3: Fomentar calidad de servicio

Incentivar el hábito de calidad de servicio en los trabajadores del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Acciones:

- Se debe retomar las capacitaciones sobre calidad de atención para el personal, esto debe darse con una persona encargada, puede ser mediante turnos mes a mes.
- Por temas de cuidados por pandemia, se puede brindar informar al personal, a través de llamadas telefónicas, o por zoom, fijando fechas para las reuniones, esto debe darse en horarios libres, no laborables.
- Realizar incentivos al personal, otorgándoles reconocimientos delante de sus compañeros de trabajo.

Estrategia 4: Generar lealtad en los pacientes

Se tiene que fidelizar a los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. Para crear lazos entre el centro médico y el paciente, se debe hacer sentir que son lo más importante, si el paciente en ocasiones tiene alguna inquietud, sugerencias o reclamos, hacer llegar al área administrativa, para poder dar soluciones; si en caso los pacientes solicitaran cambios de turno, o realicen reclamos por demoras en la atención, ver la manera de poder acceder a su petición, siempre y cuando se pueda solucionar.

Acciones:

- Inculcar a personal, como los enfermeros técnicos o vigilante, que son los primeros en recibir al paciente, un saludo al paciente, y al familiar con una sonrisa y preguntando ¿qué tal su día?
- La asistente administrativa puede crear tarjetas de cumpleaños para los pacientes, de felicitaciones, fechas especiales, para que el paciente se sienta querido en una fecha muy especial.
- Realizar la entrega de los análisis clínicos y tarjetas de control dentro del mes, para poder evitar quejas de los pacientes o de sus familiares.

Estrategia 5: Limpieza minuciosa en sala de espera y baños.

La limpieza es fundamental para brindar atención a los pacientes, ya que esto influye mucho en la salud tanto del paciente como del personal, además que, en tiempos de pandemia, la limpieza debe darse de manera estricta.

Acciones:

- Los dos trabajadores encargados del aseo, deben limpiar la sala de espera y baños de pacientes de manera profunda y minuciosa, de la siguiente manera:
- Primera limpieza de sala de espera: antes del ingreso de pacientes del primer turno.
- Segunda limpieza de sala de espera: después de la salida del primer turno, para que pueda ingresar el segundo turno.
- Tercera limpieza de sala de espera: después de la salida del segundo turno, para que pueda ingresar el tercer turno.
- Cuarta limpieza de sala de espera: después de la salida del tercer turno.

Estrategia 6: Elaboración de un letrero luminoso.

La elaboración de un letrero luminoso permitirá tener una relación más cercana con el cliente, ya que se sentirá identificado, y permitirá que sea visible y de rápido reconocimiento visual para posibles pacientes nuevos; además que ayudará a marcar diferencia de otros centros médicos.

Acciones:

- Plantear la idea de la elaboración de un letrero luminoso, de 1 metro de altura por 3 metros de ancho, utilizando el logotipo y el nombre del centro médico.
- Proporcionar contacto de proveedor a menor costo y de calidad.



Figura 24: Propuesta de diseño de letrero luminoso.

Fuente: Creación propia.

- **La responsabilidad quedara a cargo de:**

- Administración
- Dirección Medica
- Jefatura de Enfermería

- **Periodo:**

- Estudio y Diagnostico: 15 días
- Propuesta: 15 días
- Implementación: 1 mes

3.3.5 Presupuesto

N°	Estrategias	Presupuesto
1	Establecer base de datos	s/.0.00
2	Mantener comunicación con los pacientes	s/.100.00
3	Fomentar calidad de servicio	s/.0.00
4	Generar lealtad en los pacientes	s/.0.00
5	Limpieza profunda en sala de espera y baños	s/.500.00
6	Elaboración de un letrero luminoso	S/.1,500

Fuente: Creación propia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se concluye que existe relación de manera positiva entre las variables en estudio, calidad de servicio y satisfacción de los pacientes, el cual tiene como resultado de correlación positiva $r = 0.734$, mediante Pearson. Esto significa que existe certeza estadística para poder afirmar que existe relación entre ambas variables.
- La dimensión tangibilidad y la variable satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, tienen relación de manera positiva, a través del análisis de correlación de Pearson, esta relación se encuentra en un valor de 0.542, lo que significa que los espacios del establecimiento médico para hemodiálisis, así como la limpieza total; el letrero publicitario, la atención de forma cuidadosa, y hay momentos en que no todo es perfecto para los pacientes, puesto que la presentación y limpieza es factor importante, puesto que antes y después del servicio, los pacientes perciben el servicio de manera distinta, ya sea para bien o para mal.
- La dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, tienen relación de manera positiva, a través del análisis de correlación de Pearson, esta relación se encuentra en un valor de 0.504, lo que significa que el centro médico cumple con los horarios para ciertos turnos, como es el caso de los primeros turnos de ambas secuencias, y para los otros turnos, como el segundo o tercero, hay incomodidad en una parte de pacientes o familiares, como se ha podido percibir, parte de la población encuestada están en desacuerdo, y otra parte están conformes con los horarios.
- La dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, tienen relación de manera positiva, a través del análisis de correlación de Pearson, esta relación se encuentra en un valor de 0.687, esto se concluye que, al tener la correlación positiva moderada, la capacidad de respuesta de los trabajadores al momento de brindar el servicio de hemodiálisis sería la adecuada, esto

sucede porque el personal tanto médico como enfermería, disponen de conocimientos para el tratamiento, además que el tiempo de espera es el adecuado, solo se tendría que mejorar los tiempos en las entregas de las tarjetas control; y la mayor permanencia del personal médico en sala de tratamiento.

- La dimensión seguridad y la variable satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, tienen relación de manera positiva, a través del análisis de correlación de Pearson, esta relación se encuentra en un valor de 0.471, esto se ve influenciado por la cortesía de los trabajadores y por la seguridad que sienten los pacientes dentro del establecimiento.

- La dimensión empatía y la variable satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, tienen relación de manera positiva, a través del análisis de correlación de Pearson, esta relación tiene un valor de 0.675, esto significa que existe disposición para apoyar por parte del personal, además que existe comprensión por las necesidades de los pacientes.

Recomendaciones

- Se recomienda que el Centro Médico Especializado Chiclayo SAC tenga presente la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes, mediante ello, podría mejorar la calidad de servicio por parte del personal hacia los pacientes, estos se sentirán satisfechos con el servicio ofrecido, así como también con la solución de problemas o inconvenientes que puedan surgir. Para ello, es de suma importancia que los trabajadores, los que tienen directamente trato con pacientes y familiares, desde el vigilante, hasta el enfermero y/o médico asistencial, sean amables, sociables y cortés con los pacientes. Para ello el administrador, o jefa de enfermeras pueden optar por dar pautas positivas o brindar la debida capacitación al personal en general, ya sea en conocimientos, como también en mostrar actitudes positivas, esto conllevaría a que el paciente se sienta más satisfecho en cada atención a su tratamiento de hemodiálisis.
- Se recomienda mejorar en el tema de la limpieza e higiene del establecimiento, servicios higiénicos para pacientes y personal, sala de espera, sala de tratamiento, áreas administrativas, comedor, entre otras áreas, el cual la limpieza tiene que ser más precavida y minuciosa; también, el uso de papel toalla, papel higiénico en los servicios higiénicos para cada turno no debe de faltar.
- Se recomienda al Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, muestren instalaciones cómodas, amplias para la movilización de los pacientes. Por temas de pandemia, se recomienda habilitar un espacio para los familiares en la cochera, lo puedan habilitar de tal manera que sean confortables, y que ya no se expongan a esperar en las calles, ya que ha existido momentos de robos por parte de personas del mal vivir que rondan la zona.
- Se sugiere, que el personal que recibe a los pacientes, siempre muestre uniformidad en su presentación, uniformes con el logo del centro médico, con mascarilla quirúrgica y mascarilla N95, así como el uso de mandilones con logo, y gorros para la protección contra el virus, para evitar exposiciones hacia los pacientes y familiares; así como el

cuidado de los trabajadores. Esto reflejará que los pacientes se sientan seguros y satisfechos.

- Es recomendable, que, el Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, pueda ejecutar el plan de acción que en esta investigación se está planteando, para que así pueda reflejarse cambios en los niveles de satisfacción de los pacientes asegurados que se atienden en dicho centro médico, y evitar así quejas o reclamos hacia el servicio de Nefrología del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

- Se recomienda, mejorar la imagen del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, en cuanto a su fachada, ya que no hace alusivo a un centro médico, mejorar también su letrero publicitario, el tamaño es muy pequeño, debería ser modificado por tamaño más grande, que pueda visualizarse desde lejos, y pueda diferenciarse de otros centros médicos cercanos a este.

- Se recomienda al área administrativa del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, volver a realizar encuestas trimestrales a los pacientes, el cual ayudaría a poder reconfirmar lo obtenido en este estudio; poder corroborar el comportamiento de los clientes en cuanto a los cambios en la satisfacción, y así conllevar a aplicar distintas acciones de mejoras, siempre y cuando teniendo en cuenta de las exigencias de cada paciente y de sus familiares que los acompañan.

- Se recomienda mejorar los tiempos, los tiempos de inicio y finalización del tratamiento en cada turno; donde intervenga mucho el tema de rapidez y agilidad de manejo del tratamiento de los enfermeros asistenciales.

REFERENCIAS

- Acosta, M., y Rojas, Y. (2019). *Comprensión lectora en estudiantes del segundo grado de secundaria de la Institución Educativa Pública José Santos Chocano de Churcampa – Huancavelica*. Universidad Nacional del Centro del Perú (Tesis de grado). Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5516>
- Alama, P. Licas, H. y Pozo, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la universidad peruana de las américas provincia y distrito de lima – año 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/295/RELACI%C3%93N%20ENTRE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20UNIVERSIDAD%20PERUANA%20DE%20LAS%20AM%C3%89RICAS%20PROVINCIA%20Y%20DISTRITO%20DE%20LIMA%20%E2%80%93%20A%C3%91O%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alva, L. y Bastidas, J. (2016). *Estudio de la calidad del servicio y satisfacción del cliente de las agencias de viajes en Puerto Ayora, Isla Santa Cruz*. Universidad Central del Ecuador. Ecuador (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10472/1/T-UCE-0004-TE008-2016.pdf>
- Álvarez, T. y Rivera, M. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Arhuis, A. y Campos, V. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal – Huancayo 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1269/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Barrientos, F (2017). *Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la sala de juegos Las Vegas – Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11149/barrientos_vf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baza, V. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis de postgrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1
- Berdugo, C., Barbosa, C. y Prada, A. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/496/49645986028.pdf>
- Biblioteca Mexicana del conocimiento (2015). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones segunda edición*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro_03.pdf
- Ccaccya, J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa teleservicios populares, la Merced Chanchamayo-Junín, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de los Andes, Huancayo. Recuperado de: http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/714/T037_47470759_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., y Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, V (17), 41-60. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679004>
- Cajo, R., y Vásquez, M. (2016). *Satisfacción del cliente en la licorería Lounge Take it, de la ciudad de Chiclayo, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/670/1>

/TL_CajoSalazarRuth_VasquezBautistaMarlenita.pdf

Castillon, C. y Cochachi, J. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Marisquería Punta Sal del distrito de El Tambo – Huancayo, periodo 2013* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3824/Castill%C3%B3n%20Ayll%C3%B3n%20Cochachi%20Mucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2kUIjsuSEA8sAhbJQadbrqxuXpD_tvjftHZq_S_mb9AX1wwXGtT48UmN0

Caushi, A. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6086/Caushi_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ching, C. (2017). *Influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Saga Falabella. Chiclayo, 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16342/ching_vc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiluisa, J. (2015). *La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Yambo Tours C.A. de la Ciudad de Latacunga* (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10085/1/269%20MKT.pdf>

Del Salto, M.E. (2014). *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*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/t-uce-0006-12.pdf>

Díaz, F. (2015). *La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Organización Comercial Víctor Hugo Caicedo Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/>

bitstream/123456789/12214/1/325%20MKTsp.pdf

Díaz, G. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes de la Empresa I Mabri Films And Service, Lince, 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20732/Diaz_BG_K.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Domínguez, J. E. (2017). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de postgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10987/1/T-UCSG-POS-MAE-186.pdf>

Esqueche, W. (2019). *La Calidad de servicio como elemento de estrategia comercial de la tienda por departamento Ripley Salaverry 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2288/1/Jessica%20Esqueche_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf

García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Recuperado de: <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/731/660>

Gonzales, Y. (2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee del distrito de Santa Anita, Lima, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/206/Yeny_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L. & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa. Recuperado de: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequ

ence=1&isAllowed=y

Guerrero, D., & Villaseca, M. (2015). *La calidad de servicio en las discotecas en la ciudad de Chiclayo, 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/267/1/TL_GuerreroLopezDalia_VillasecaVidaurreMonica.pdf

Hernández, S. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Supermercados El Súper SAC, Chiclayo – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/3/#sent/QgrcJHsNnjpwHdRxxPwpGGBSKpVbkclZCmG?projector=1&messagePartId=0.3>

Janampa, B. G. (2016). *Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016*. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5270/Janampa_bg.pdf;sequence=1

Jaramillo, A. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa Aprocassi, San Ignacio, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5237/Jaramillo%20Abarca%20Dilcia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Lazo, G. O. y Santivañez, P. A. (2018). *Atención de salud con calidad*. Recuperado de <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

Liza, C. y Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016* (tesis de postgrado). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Liñán, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Supermercado Metro de la avenida canto Rey San Juan de Lurigancho, 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4843/Li%c3%b1an_MXI.pdf?se
- López, M (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (tesis de postgrado) Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Noriega, V. (2016). *Calidad de servicio al cliente banco BBVA Continental - Sucursal Moshoqueque* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1043/1/TL_NoriegaViseFabiola.pdf.pdf
- Mendoza, I. (2016). *Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. en la unidad de negocio Valle Del Mantaro – Huancayo – 2015* (Tesis de postgrado). Universidad del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4192/Mendoza%20Ayre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, H. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017* (Tesis de Pregrado). Universidad Continental. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/INV_FCE_CAN_TE_Miranda_Torres_2017.pdf
- Murillo, E. (2015). *Satisfacción de los usuarios de CAPRECOM frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la E.S.E Hospital Ismael Roldan Valencia de Quibdó* (Tesis de grado). Universidad Católica De Manizales. Colombia. Recuperado de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1030/Eyra%20Dalena%20Murillo%20Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ñahuirima, T. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%c3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, H. y Maza, T. (2018). *Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017*. Universidad Peruana Unión (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1530/Oswaldo_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rojas, A. (2015). *Planificación de servicios de calidad en la atención al cliente mediante la metodología Kaisen en la empresa Autocon de Huancayo, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20732/FreyzerBernalCastrillon2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Sánchez, T. (2018). *Estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la estación “Grifo Sport”, la Victoria – 2018*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis de pregrado). Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25109?show=full>
- Salas, L. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta* (Tesis de postgrado). Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serpa, J. (2018). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, UPLA – 2017* (Tesis de pregrado).

- Universidad Peruana de los Andes, Huancayo. Recuperado de: http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/343/T037_46845634_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Thompson, I. (2006). *La satisfacción del cliente*. Recuperado de: <https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
- Velarde, C. y Medina, D. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/373/Camila_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana Salud Pública vol.43 no.4*. Ciudad de La Habana oct.-dic. 2017. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014

ANEXOS:

ANEXO 1

Formato de instrumento de recolección de datos.



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020

Fecha: ___/___/___

Objetivo: La presente encuesta se ha realizado con el objetivo de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC- Chiclayo,2020.

Instrucciones: Marque con un aspa la alternativa que usted crea conveniente en el siguiente listado de preguntas según las siguientes indicaciones:

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo (A)

Indiferente (I)

En desacuerdo (D)

Totalmente en desacuerdo (TD)

N°	ITEM	TA	A	I	D	TD
1	Los ambientes del establecimiento disponen de espacio suficiente para el tránsito cómodo de los pacientes					
2	Los ambientes del centro médico siempre los encuentran limpios.					
3	El centro médico posee de letrero publicitario atractivo.					
4	El personal asistencial ejecuta el servicio de atención de forma cuidadosa.					
5	Se encuentra debidamente uniformados el personal del centro médico.					
6	El centro médico cumple con los horarios establecidos.					
7	El personal del centro médico dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.					
8	El tiempo de espera para la atención del tratamiento es el adecuado.					
9	El personal trata cortésmente a los pacientes.					
10	Se siente seguro dentro del establecimiento médico					
11	El personal muestra disposición por apoyar a los pacientes.					
12	El personal muestra comprensión por las necesidades de sus pacientes.					
13	Considera usted que CME Chiclayo SAC cubre sus necesidades en cuanto al servicio que brinda					
14	La atención que brinda CME Chiclayo SAC cumple sus estándares de aceptación					
15	Percibe que el proceso de atención es el mejor					
16	Ha existido momentos en el que CME Chiclayo SAC no ha podido resolver conflictos o problemas					

17	Recomendaría o daría opiniones sobre el servicio de CME Chiclayo SAC					
18	Siempre queda conforme con el servicio ofrecido por CME Chiclayo SAC					
19	Considera que CME Chiclayo SAC cumple sus deseos en cuanto a servicios que presta					
20	El personal asistencial está atentos a cualquier necesidad					
21	El personal lo orientan dándole información y recomendaciones sobre sus cuidados a seguir					
22	El trato experimentado ha sido de su total agrado					
23	Considera que su nivel de satisfacción por el servicio prestado supera sus expectativas					

ANEXO 2

Validación por juicio de expertos 1

CUESTIONARIO



NOMBRE DEL JUEZ		MEGO NUÑEZ ONESIMO
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Doctor en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 años
	CARGO	Docente de tiempo completo
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
AUTOR	QUIROZ RIVERA JOHANA LISBETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.	
	ESPECÍFICOS a) Determinar la relación que existe entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. b) Determinar la relación que existe entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. c) Determinar la relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. d) Determinar la relación que existe entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. e) Determinar la relación que existe entre la dimensión de empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO, NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO, EN DESACUERDO, MUY EN DESACUERDO.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
1. ¿Los ambientes del centro médico disponen de espacio suficiente para el tránsito cómodo de los pacientes? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:	
2. ¿Los ambientes del centro médico siempre los encuentran limpios?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:	

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	
<p>3. ¿El centro médico posee de letrero publicitario atractivo?</p> <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
<p>4. ¿El personal asistencial ejecuta el servicio de atención de forma cuidadosa?</p> <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
<p>5. ¿Se encuentra debidamente uniformados el personal del centro médico?</p> <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
<p>6. ¿El centro médico cumple con los horarios establecidos?</p> <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
<p>7. ¿El personal del centro médico dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas o inquietudes de los pacientes?</p> <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
<p>8. ¿El tiempo de espera para la atención del tratamiento es el adecuado?</p> <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:

<input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	
9. ¿El personal trata cortésmente a los pacientes? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Se siente seguro dentro del establecimiento médico? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
11. ¿El personal muestra disposición por apoyar a los pacientes? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
12. ¿El personal muestra comprensión por las necesidades de sus pacientes? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
13. ¿Considera usted que CME Chiclayo SAC cubre sus necesidades en cuanto al servicio que brinda? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿La atención brindada por CME Chiclayo SAC cumple con sus estándares de aceptación? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(x) TD() SUGERENCIAS:

<p>15. ¿Percibe que el proceso de atención es el mejor?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>16. ¿Ha existido momentos en el que CME Chiclayo SAC no ha podido resolver conflictos o problemas?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>17. ¿Recomendaría el servicio de CME Chiclayo SAC?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>18. ¿Siempre queda conforme con el servicio ofrecido por CME Chiclayo SAC?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>19. ¿Considera que CME Chiclayo SAC cumple sus deseos en cuanto a servicios que presta?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>20. ¿El personal asistencial están atentos a cualquier necesidad?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>21. ¿El personal lo orientan dándole información y recomendaciones sobre sus cuidados a seguir?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>22. ¿El trato experimentado ha sido de su total agrado?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>23. ¿Considera que su nivel de satisfacción por el servicio prestado supera sus expectativas?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 23 </u> N° TD <u> </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



JUEZ – EXPERTO
 Dr Onesimo Mego Nuñez
 DNI: 16451057

Validación por juicio de expertos 2:



CUESTIONARIO

NOMBRE DEL JUEZ		MORY GUARNIZO SANDRA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	MG. EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
AUTOR	QUIROZ RIVERA JOHANA LISBETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.	
	ESPECÍFICOS a) Determinar la relación que existe entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. b) Determinar la relación que existe entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. c) Determinar la relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. d) Determinar la relación que existe entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. e) Determinar la relación que existe entre la dimensión de empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO, NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO, EN DESACUERDO, MUY EN DESACUERDO.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<p>1. ¿Los ambientes del centro médico disponen de espacio suficiente para el tránsito cómodo de los pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	TA(X) TD()	SUGERENCIAS:

<p>2. ¿Los ambientes del centro médico siempre los encuentran limpios?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>3. ¿El centro médico posee de letrero publicitario atractivo?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>4. ¿El personal asistencial ejecuta el servicio de atención de forma cuidadosa?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>5. ¿Se encuentra debidamente uniformados el personal del centro médico?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>6. ¿El centro médico cumple con los horarios establecidos?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>7. ¿El personal del centro médico dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas o inquietudes de los pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>8. ¿El tiempo de espera para la atención del tratamiento es el adecuado?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>9. ¿El personal trata cortésmente a los pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>10. ¿Se siente seguro dentro del establecimiento médico?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>11. ¿El personal muestra disposición por apoyar a los pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>12. ¿El personal muestra comprensión por las necesidades de sus pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>13. ¿Considera usted que CME Chiclayo SAC cubre sus necesidades en cuanto al servicio que brinda?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>14. ¿La atención brindada por CME Chiclayo SAC, cumple con sus estándares personales de aceptación?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p>
<p>15. ¿Percibe que el proceso de atención es el mejor?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>16. ¿Ha existido momentos en el que CME Chiclayo SAC no ha podido resolver conflictos o problemas?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>17. ¿Recomendaría el servicio de CME Chiclayo SAC?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p>
<p>18. ¿Siempre queda conforme con el servicio ofrecido por CME Chiclayo SAC?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>19. ¿Considera que CME Chiclayo SAC cumple sus deseos en cuanto a servicios que presta?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>20. ¿El personal asistencial están atentos a cualquier necesidad?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>21. ¿El personal lo orientan dándole información y recomendaciones sobre sus cuidados a seguir?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>22. ¿El trato experimentado ha sido de su total agrado?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>23. ¿Considera que su nivel de satisfacción por el servicio prestado supera sus expectativas?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u> 23 </u> Nº TD <u> </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	


 UNIVERSIDAD SERGIO DE BERNI
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

 Mg. Sandra Mary Guarnizo

JUEZ – EXPERTO

DNI: 16658540

Validación por juicio de expertos 3:



CUESTIONARIO

NOMBRE DEL JUEZ		Dr. Mirko Merino Núñez
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión - Marketing
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
AUTOR	QUIROZ RIVERA JOHANA LISBETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.	
	ESPECÍFICOS a) Determinar la relación que existe entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. b) Determinar la relación que existe entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. c) Determinar la relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. d) Determinar la relación que existe entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC. e) Determinar la relación que existe entre la dimensión de empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO, NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO, EN DESACUERDO, MUY EN DESACUERDO.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<p>1. ¿Los ambientes del centro médico disponen de espacio suficiente para el tránsito cómodo de los pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>	

<p>2. ¿Los ambientes del centro médico siempre los encuentran limpios?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>3. ¿El centro médico posee de letrero publicitario atractivo?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>4. ¿El personal asistencial ejecuta el servicio de atención de forma cuidadosa?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>5. ¿Se encuentra debidamente uniformados el personal del centro médico?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>6. ¿El centro médico cumple con los horarios establecidos?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>7. ¿El personal del centro médico dispone de conocimientos suficientes para responder a las preguntas o inquietudes de los pacientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	
8. ¿El tiempo de espera para la atención del tratamiento es el adecuado? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
9. ¿El personal trata cortésmente a los pacientes? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Se siente seguro dentro del establecimiento médico? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
11. ¿El personal muestra disposición por apoyar a los pacientes? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
12. ¿El personal muestra comprensión por las necesidades de sus pacientes? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
13. ¿Considera usted que CME Chiclayo SAC cubre sus necesidades en cuanto al servicio que brinda? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS:

<p>14. ¿La atención brindada por CME Chiclayo SAC cumple con sus estándares de aceptación?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>15. ¿Percibe que el proceso de atención es el mejor?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>16. ¿Ha existido momentos en el que CME Chiclayo SAC no ha podido resolver conflictos o problemas?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>17. ¿Recomendaría el servicio de CME Chiclayo SAC?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>18. ¿Siempre queda conforme con el servicio ofrecido por CME Chiclayo SAC?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>19. ¿Considera que CME Chiclayo SAC cumple sus deseos en cuanto a servicios que presta?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>20. ¿El personal asistencial están atentos a cualquier necesidad?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>21. ¿El personal lo orientan dándole información y recomendaciones sobre sus cuidados a seguir?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>22. ¿El trato experimentado ha sido de su total agrado?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>23. ¿Considera que su nivel de satisfacción por el servicio prestado supera sus expectativas?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo. <input type="checkbox"/> De acuerdo. <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo. <input type="checkbox"/> En desacuerdo. <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _23_ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



JUEZ – EXPERTO

ANEXO 3

Autorización de la empresa



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chiclayo, 26 de Febrero del 2020

Señora:

DRA. JANET ISABEL CUBAS CARRANZA

Director de EAP Administración

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Presente.-

ASUNTO: ACEPTACIÓN DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACION

Por medio de la presente, reciba mi cordial saludo, con la finalidad de comunicarle la aceptación del desarrollo de TRABAJO DE INVESTIGACIÓN de la Sra. **JOHANA LISBETH QUIROZ RIVERA**.

Agradeciendo la atención a la presente, me despido de Usted.

Atentamente.

CME CHICLAYO SAC
Julio César Briceño Torres
Médico General



ANEXO 4

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p>P. General</p> <p>¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC, Chiclayo 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</p>	<p>H1: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo S.A.C.</p>	<p>V1: Calidad de servicio</p>
<p>P. Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?</p>	<p>O. Específicos</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la dimensión de tangibilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</p>	<p>H0: No existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo S.A.C.</p>	<p>V2: Satisfacción</p>
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?</p>	<p>-Determinar la relación que existe entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?</p>	<p>-Determinar la relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?</p>	<p>-Determinar la relación que existe entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.</p>		

Médico Especializado
Chiclayo SAC.

¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC?

Determinar la relación que existe entre la dimensión de empatía y la satisfacción de los pacientes del Centro Médico Especializado Chiclayo SAC.

Fuente: Creación Propia.

ANEXO 5

Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0012-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 27 de enero de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0006-2021/FACEM-DA-USS de fecha 26/01/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveydo del Decano de la FACEM, de fecha 27/01/2021, sobre actualización de título de tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/IPD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: DEJAR SIN EFECTO por caducidad, la Resolución N°0725-FACEM-USS-2017, de fecha 31/07/2017, numeral 16.

ARTÍCULO 2°: APROBAR la ACTUALIZACIÓN del título de tesis, según se indica en el cuadro adjunto:

N°	AUTOR(S)	TITULO DE TESIS	LÍNEA
1.	QUIROZ RIVERA JOHANA LISBETH	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Liset Sugriva Siva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

ANEXO 6

Formato N° T1-VRI-USS autorización del autor.



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de mayo de 2021


Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
QUIROZ RIVERA JOHANA LISBETH, con DNI 48017667

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020**, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el Grado de LICENCIADO EN ADMINISTRACION, de la Facultad de Ciencias empresariales, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
QUIROZ RIVERA JOHANA LISBETH	48017667	

ANEXO 7

Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

QUIROZ RIVERA JOHANA LISBETH

Apellidos y nombres

48017667

2151819821

PRESENCIAL

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


QUIROZ RIVERA JOHANA LISBETH

DNI N° 48017667



ANEXO 8:

Fotos de la aplicación de instrumento.

Fotografía 01.



Fotografía 02.



Fotografía 03.



Fotografía 04.



ANEXO 9

Reporte TURNITIN

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%

ANEXO 10

Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0012-FACEM-USS-2021**, presentado por el/la Bachiller, **JOHANA LISBETH QUIROZ RIVERA**, con su tesis Titulada **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO CHICLAYO SAC – CHICLAYO, 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **25%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de julio del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.