



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN
DE EMPRESAS**

**Relación entre calidad de servicio y la elección de un centro
médico ocupacional, Piura 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas

AUTORES:

Ascoy Colona Víctor Jesús (ORCID: 0000-0001-8084-6126)

Timana Chunga Marina Isabel (ORCID: 0000-0002-1272-9865)

ASESORES:

Dra. Blanca Lina Álvarez Luján (ORCID: 0000-0002-0483-9853)

Mg. Norka Tatiana Zuazo Olaya (ORCID: 0000-0002-0483-9853)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing Estratégico y Operativo

PIURA - PERÚ
2021

Dedicatoria

Víctor Jesús Ascoy Colona

A mi familia, especialmente a mis padres e hijo, por ser mi más grande motivación y soporte en todo momento de manera incondicional, por su confianza y dedicación para conmigo en los buenos momentos, pero sobre todo en los días difíciles.

Marina Isabel Timaná Chunga

A Dios, por darme la vida y renovar mi esperanzada día. A mi padre, que me guía desde la eternidad; a mi madre, por ser mi sustento emocional en cada paso de mi vida personal y profesional, este logro es tanto mío como suyo.

Agradecimiento

Víctor Jesús Ascoy Colona

Agradezco a mis docentes, por su pasión y dedicación en cada una de las clases impartidas, porque además de conocimiento me formaron en principios éticos profesionales.

A la Universidad César Vallejo - Piura, por acogerme como su estudiante durante todos estos años.

Marina Isabel Timaná Chunga

Agradezco a la universidad César Vallejo – Piura, a mis docentes y asesores, por la oportunidad de mostrar mis aptitudes académicas, adquiridas durante este periodo como estudiante.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, unidad de análisis.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 2. Correlación entre fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 3. Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 4. Correlación entre capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 5. Análisis descriptivo de la dimensión seguridad</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 6. Correlación entre seguridad y la elección de un centro médico ocupacional.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 7. Análisis descriptivo de la dimensión empatía</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 8. Correlación entre empatía y la elección de un centro médico ocupacional</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión aspectos tangibles</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 10. Correlación entre aspectos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 11. Análisis descriptivo de la variable decisión de compra.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 10. Correlación entre calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional.....</i>	<i>29</i>

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de identificar en qué grado la calidad de servicio se relaciona con la elección de un centro médico ocupacional. El objetivo de esta investigación fue identificar la relación de la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. Así mismo la metodología utilizada fue de tipo básica, no experimental, transversal con un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, en la misma que se empleó como técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fue estructurado con escala de medición de Likert, fundamentado en las dimensiones calidad de servicio y decisión de compra; se utilizó como muestra 30 participantes, los mismos que componen la totalidad de la población. Los resultados obtenidos muestran una correlación a través del Rho de Spearman de 0,891 y una significancia de 0,001, concluyendo que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

Palabras claves: Calidad de servicio, decisión de compra, salud ocupacional, clientes.

ABSTRACT

This research was developed in order to identify the degree to which the quality of service is related to the choice of an occupational medical center. The objective of this research was to identify the relationship of the quality of service and the choice of an occupational medical center, Piura 2021. Likewise, the methodology used was basic, non-experimental, cross-sectional with a quantitative approach and correlational level, in the same that the survey was used as a collection technique and the questionnaire as an instrument, which was structured with a Likert measurement scale, based on the dimensions of service quality and purchase decision; 30 participants were used as a sample, the same ones that make up the entire population. The results obtained show a correlation through Spearman's Rho of 0.891 and a significance of 0.001, concluding that there is a significant correlation between the quality of service and the choice of an occupational medical center, Piura 2021.

Keywords: Quality of service, purchase decision, occupational health, customer

I. INTRODUCCIÓN

El marketing dentro del ámbito comercial ha desarrollado diversos mecanismos de estudio en relación a los consumidores, estos han cumplido la función de determinar ciertos parámetros de comportamiento de compra, los cuales han determinado las bases para la creación de estrategias comerciales y de gestión en las organizaciones con el objetivo de atrapar a un mayor número de clientes. Estos parámetros podemos llamarlos de otra manera, elementos determinantes en el proceso de decisión de compra.

El comportamiento y decisión de compra no solo ha sido objeto de estudio en clientes o consumidores finales, sino también en las relaciones comerciales interorganizacionales. Existe una importante brecha diferencial entre los factores para cada tipo de consumidor.

En referencia al comportamiento de compra organizacional Manrique (2014) precisa que éste se encuentra definido por la estructura del centro de compras de una compañía, las características de necesidades estarán sujetas a las percepciones de los miembros involucrados en el proceso, y la toma de decisión variará según el enfoque de compra y los lineamientos estipulados, los mismos que son independientes en una u otra organización.

A nivel internacional las distintas necesidades de los clientes corporativos distan según su origen, función, rubro y ubicación. Este tipo de cliente es muy estricto con respecto al tipo de servicio que espera recibir, pero cada uno de ellos, posee necesidades distintas. Estas necesidades dependen de varios factores, como los ya mencionados, que van desde sus necesidades de consumo, materia prima o servicios terceros exigidos por las reglamentaciones estatales del país donde se encuentren.

De acuerdo con Czinkota. y Kotabe (2001); las compras organizacionales son agrupadas en tipos de productos amplios: materias primas, componentes, bienes de

capital y consumibles.

Dentro de las necesidades de aprovisionamiento que poseen las empresas se encuentran las que están en relación a los elementos que garanticen condiciones óptimas de trabajo, estos van de los más básicos como aquellos que sean necesarios para el desarrollo mismo de su actividad laboral hasta los que son necesario para velar por su salud y seguridad en el proceso de dicha actividad. De acuerdo con Gonzales y Pérez (2014) existe un riesgo laboral, el cual se define como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado perjuicio derivado de sus funciones, el cual puede afectar a la integridad física del individuo.

Toda organización debe garantizar las condiciones óptimas de sus trabajadores, por lo que deben poseer una política de seguridad y salud en el trabajo, área multidisciplinaria la cual comprende las especialidades de salud y seguridad laboral. Esta área tiene como función la elaboración y supervisión de los de sistemas integrados de gestión de riesgos. Respecto a los sistemas de salud ocupacional, las normativas exigen la realización de evaluaciones médicas ocupacionales, estas evaluaciones se agrupan en protocolos o anexos, los cuales comprenden un conjunto de exámenes específicos que tienen como objetivo certificar la aptitud médica de un trabajador al puesto que postula o desempeña dentro de una organización.

De acuerdo con Trujillo (2015) la prevención de accidentes y el control de los riesgos laborales ha significado para las empresas más exitosas una ventaja competitiva. En relación a ello, las nuevas tendencias, se direccionan en la ejecución de los sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional.

En territorio peruano la gestión de salud y seguridad ocupacional es exigida de manera obligatoria según la legislación nacional, se evidencia en la Ley N° 29783 promulgada el 20 de agosto del 2011, la cual cumple con el objetivo de impulsar una cultura de prevención, sobre la observancia de los empleadores, la fiscalización del gobierno y la participación conjunta con trabajadores. La normativa contempla exigir a

las empresas, dentro de otros puntos, realizar evaluaciones médicas ocupacionales a todo el personal que forma parte de dicha organización, esta pueden ser de carácter pre ocupacional (evaluación de ingreso) para determinar en qué condiciones se encuentra la persona previamente a su incorporación, periódica (la cual se debe cumplir anualmente) con el objetivo de monitorear el estado de salud, y la de retiro (cuando el personal deja de pertenecer a la compañía) para descartar alguna afectación a la salud generada por la función laboral al culminar el vínculo.

El centro médico donde se realizará la investigación se ubica en las provincias de Piura, Trujillo y Lima, es una compañía peruana que ejerce en el rubro de salud ocupacional desde el año 2014, su crecimiento ha sido a gran escala, logrando posicionarse rápidamente como uno de los líderes del sector en estos departamentos. Su estrategia, basada en la calidad de servicio, ha sido fundamental para sobresalir, así como también sus compromisos con la ética en la salud, la renovación tecnológica y el respeto al medio ambiente.

Los últimos años han significado un gran avance por parte del estado peruano en materia de fiscalización laboral, lo que ha generado dos aristas importantes, por una parte, la población ha sido capacitada respecto a los derechos que legalmente posee, empoderando al sector laboral a exigir el cumplimiento de los mismos por parte de sus empleadores. Por otro lado, las organizaciones han tomado interés en el cumplimiento de las exigencias por parte del estado, viéndose obligados a ejecutar todas las medidas necesarias dado que el incumplimiento de las mismas significaría grandes sanciones económicas. Este avance, se ha visto evidenciado a su vez en el incremento de empresas facilitadoras de los servicios exigidos de acuerdo a ley, entre ellas precisamente los centros médicos especializados en salud ocupacional. El crecimiento del sector ha traído consigo una alta oferta.

Dado que la calidad de servicio es vital en toda organización, la cual debería conllevar a la elección o decisión de compra de un servicio por parte del usuario o consumidor, la incógnita que se intenta resolver con la presente investigación es;

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021? Así mismo, como problemas específicos; ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?;

¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?; ¿Qué relación existe entre seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?; ¿Cuál es la relación entre empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?; ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?

Ante lo expuesto, la presente investigación se justifica según la teoría de Ander-Egg (1992) quien concluye que una indagación es un procedimiento sistemático, reflexivo y tendencioso a lo crítico que tiene como finalidad de hallar o entender los fenómenos y hechos de un determinado ámbito de la realidad. Es de esta manera que se determina que la presente investigación servirá principalmente a las empresas del rubro de la salud ocupacional, ya que podrán conocer de qué manera se relaciona un servicio de calidad con la elección de un centro médico de dicha especialidad.

Así mismo esta investigación estará orientada a determinar los puntos clave que tiene en cuenta un cliente corporativo al momento de su elección ante la necesidad del servicio de evaluaciones ocupacionales, lo que valora más en el proceso de selección ante distintas propuestas que compiten.

Como hipótesis general se plantea; existe relación significativa entre la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021; y como específicas, existe relación significativa entre la fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021; existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021; existe relación significativa entre la seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021; existe relación significativa entre la empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021; existe relación significativa entre los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

La presente indagación tiene como objetivo general: Identificar la relación entre la calidad del servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. Entre

los objetivos específicos tenemos determinar la relación de los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021; determinar la relación de la fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021; determinar la relación de la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021; determinar la relación de la seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021; determinar la relación de la empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación presente, se tomaron en consideración distintos informes previos de investigación relacionados al tema de análisis.

Rivera y Blanco (2007). En su artículo científico el cual, mostró como objetivo determinar el desempeño clínico y calidad del entorno, aplico un enfoque ético y humanístico de la relación paciente-médico. Finalmente se concluyó que la interacción social mejora la calidad de los servicios de salud y atención médica.

Palacios y Vásquez (2003). El artículo de investigación tiene como objetivo a mejorar la atención y el tratamiento que se les brinda a los pacientes se recolecto información al personal de salud; finalmente los esfuerzos para personalizar el servicio de salud se concretaron de un sentido de humanidad y una percepción de las necesidades de las personas.

Moro, et al. (2021). En el informe de su investigación tiene como objetivo generar rentabilidad y competitividad, y contribuir a la sostenibilidad enfocados en modelos de negocios que deberían ser capaces de generar valor. El enfoque se realizó una revisión descriptiva y se seleccionaron 313 publicaciones relacionadas con el modelo de negocio de PSS. Finalmente, el modelo de negocio debe diseñarse con una visión centrada en el valor en un proceso iterativo. Además, debe cubrir los intereses de toda la red de valores de PSS, considerando las dimensiones ambientales, económicas y sociales de la sostenibilidad.

Abad y Pincay (2014) cuya investigación cumplió con el objetivo de obtener la percepción de los usuarios respecto al servicio en una empresa de corredores de seguros en la provincia de Guayaquil. La muestra estuvo conformada por 83 personas, los datos se recolectaron a través de encuestas. Los resultados mostraron que el promedio percibido por los usuarios es deficiente respecto a servicio de calidad y la cultura organizacional. La presente, nos permite identificar la calidad de servicio como

un factor determinante en el correcto desarrollo de las actividades comerciales y en cuanto ésta sea deficiente el consumidor tomará una postura retroactiva a una posible nueva compra.

Samaniego (2002) en su investigación menciona que los consumidores percibieron la calidad de servicio de salud ocupacional de los trabajadores de la empresa Palmeras de los Andes S.A, la cual tuvo como objetivo general determinar la percepción respecto a la calidad de los trabajadores. La muestra estuvo comprendida por 180 colaboradores. Los resultados concluyeron que más de las tres cuartas partes de los participantes se encuentran satisfechos con la calidad del servicio recibida lo cual representaría para ellos la intención de volver.

Velásquez et al., (2020) en su artículo de investigación respecto a los servicios de salud, aplicada en un centro de salud en Bolívar - Ecuador, el cual tuvo como objetivo general identificar el nivel de calidad respecto al servicio ofrecido por parte del personal de salud en el cual utiliza el modelo Servqual como herramienta de investigación, concluyen que el servicio por parte del personal asistencial no es lo que esperan los usuarios, es decir posee un bajo nivel de calidad. Los resultados, argumentan un bajo nivel de calidad de servicio en la prestación de los servicios de salud dentro del campo en estudio.

Torrijos (2018), en su tesis de fin de máster aplicada en México, la cual habla acerca del rol de los proveedores en la gestión de compras por parte de un usuario corporativo, cuyo objetivo era destacar la importancia de su elección dentro de la gestión de aprovisionamiento, como la clave para entablar una relación proveedor-cliente. Concluyó que existen al menos 3 argumentos para señalar que dicha selección es muy importante, estos son: El análisis del contexto, los criterios de decisión y los métodos de selección. Esta investigación, expone que dentro de la gestión de aprovisionamiento es relevante la correcta elección de los proveedores, por lo que el proceso de decisión de compra cumple una función muy importante como variable en dicho proceso.

Zavaleta y García (2018) en su investigación para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de salud acerca de la calidad de atención y la satisfacción en centros del Ministerio de Salud (MINSa) y Essalud de la provincia de Chota, en los servicios de medicina física y rehabilitación. La muestra estuvo constituida por 109 personas siendo la encuesta la técnica utilizada.

Se concluyó que no existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación. La investigación, evidencia que existe que no existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción, por lo que se puede deducir que existen factores más allá de la calidad que determinan la satisfacción en los servicios de salud.

Huamán y Córdova (2015) en su investigación de calidad y satisfacción en un centro de salud ocupacional, tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio de los usuarios de salud ocupacional de un centro de especialidades médicas. La muestra fue conformada por 150 participantes. Se obtuvo como principal resultado que, de la evaluación de 18 de los servicios brindados, más del 70% muestra relación entre lo esperado y lo recibido, con ello se demuestra, una relación significativa.

Esquivel y López (2014) en su investigación realizada en la ciudad de Trujillo, la cual tiene como objetivo general determinar la importancia del neuromarketing en el proceso de decisión en relación a la compra en un servicio de telecomunicaciones de un cliente corporativo. Se obtuvo una muestra de 193 clientes a través de un muestro probabilístico. Se obtuvo como principal conclusión que el Neuromarketing influye positivamente en la decisión de compra de un cliente corporativo. Esta tesis ha sido considerada dado que permite identificar algunos factores relevantes dentro del proceso de decisión de compra, en la presente se puede determinar que los procesos de neuromarketing poseen relación directa con la elección de un producto o servicio.

Lévano (2019), en su investigación sobre la calidad como factor de marketing en la decisión de compra para seguros oncológicos privados en hombres y mujeres de 25 a 60 años de NSE AB de Lima, la cual posee como objetivo general describir como

los factores de la mercadotecnia de servicios intervienen en la toma de decisión respecto de la compra de seguros oncológicos. Se tuvo como muestra un total de 1342 personas.

La conclusión más significativa se obtuvo en la opinión de los participantes en el focus group respecto a la calidad del producto (servicio) en los aspectos tangibles y la empatía, es decir: Las instalaciones y equipos, así como la actitud del médico frente a sus pacientes.

Cumpa y Norabuena (2019) en su investigación respecto a la satisfacción de la calidad de atención en usuarios de la clínica de salud ocupacional Medcorp Lince, la cual tuvo como objetivo general fue determinar el grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de una clínica de salud ocupacional en Lince, Lima. La muestra estuvo comprendida por 187 usuarios, dentro de los resultados más importantes se evidencia que el 49.7% de los participantes califica como bueno el servicio. Se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Zevallos (2014) en su investigación *“La relevancia de la deliberación del consumidor en el Ecosistema Digital previa a la decisión de compra”* la cual tuvo como objeto determinar el grado de relevancia del estudio digital de un consumidor respecto a las distintas propuestas en el mercado para satisfacer su necesidad; el autor concluye que los consumidores actuales consideran actividad clave la deliberación en internet en el proceso de decisión de compra.

Rivera (2019) en su tesis de investigación respecto a la calidad en el servicio la cual tuvo como principal objetivo determinar el nivel de calidad que brinda en su servicio la empresa en estudio, para la cual se utilizaron los métodos deductivo, cuantitativo y descriptivo, aplicado sobre una muestra de 250 clientes. Dentro de los hallazgos más significativos se muestra que el 18.8% de clientes estudiados perciben que el nivel más bajo se evidencia en la dimensión elementos tangibles, esto dentro del área de

operaciones, en relación a este dato se halla que el personal no ha recibido la capacitación necesaria, lo que afecta al nivel de calidad de servicio.

En relación a lo investigado es preciso identificar algunos conceptos importantes.

En referencia a la salud ocupacional el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y La organización Mundial de la Salud (1957) se define como la disciplina encargada de garantizar el más alto nivel de bienestar de la clase trabajadora de todos los rubros; minimizar los riesgos ocasionados por el cumplimiento de sus funciones, proteger su integridad de agentes nocivos y vigilar al trabajador en un empleo que no ponga en riesgo su bienestar, así como también adaptar al trabajador a s función y la función al trabajador. Se reconoció que la salud ocupacional es un grupo grande de parámetros que a través de la ciencia médica identifica y contrarresta las afecciones físicas o mentales que pudieran causar un daño a la integridad de un trabajador.

De la misma manera Sunafil (2016) hizo hincapié que se entiende por sistemas “SST” por distintos elementos relacionados que tienen como meta establecer políticas organizacionales respecto a esos ámbitos, con el único fin de reducir y evitar los accidentes y ocurrencias imprevistas dentro de las actividades laborales en fin de mejorar la integridad de los trabajadores.

Es muy importante tener en cuenta la salud ocupacional, por lo que permitió mejorar las condiciones de trabajo, y sobre todo el éxito de la empresa, además se obtuvo un alto bienestar físico, mental y social de los empleados, generando un medio ambiente de trabajo seguro y sano.

Por otro lado, Couto (2019) señaló que la mayoría de estudios en torno a la salud laboral, se focalizó en el análisis de materias relacionadas con la seguridad ocupacional y muy poco en el análisis de la salud ocupacional, la cual es relegada a un segundo plano, sin que se le otorgue la importancia debida. En consecuencia, los

organismos competentes han planteado con mucha más rigurosidad las exigencias respecto a las evaluaciones médico laborales, utilizándolo como eje fundamental en el cumplimiento estricto de los sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional.

De acuerdo con las variables de estudio *calidad de servicio* y *decisión de compra* de la presente investigación, se obtuvo algunas teorías que las definen y que permiten realizar un análisis respecto a lo que se pretende hallar, del mismo modo se conceptualizan las dimensiones de cada una de las variables respectivamente.

Respecto a la variable calidad de servicio se obtuvo las siguientes propuestas teóricas.

Dentro de los principales factores que influyeron en que la mayoría de organizaciones no satisfagan las necesidades de sus clientes es ocasionado por el desconocimiento respecto a lo que ellos perciben como un servicio de calidad, en ese sentido las organizaciones deben adoptar las medidas necesarias para descubrir la percepción de sus usuarios Mora (2011). De esta manera se entendió como servicio de calidad, a la capacidad de la organización para descubrir las apreciaciones de los consumidores respecto al servicio, esta capacidad está relacionada con identificar aspectos como: que necesita realmente el cliente, como desea recibir el producto o servicio, en cuanto tiempo espera recibirlo, cuanto está dispuesto a pagar por ello, entre otros.

De acuerdo a la calidad en los servicios del sector salud, se pudo conocer que para brindar buena calidad de servicio es importante implementar la buena gobernanza, además un personal que cuente con apoyo y esté motivado; los mecanismos de financiación que posibiliten y fomenten una atención de calidad; sistemas de información que continuamente realicen labores de vigilancia y aprendan a impulsar una atención mejor; medicamentos, dispositivos y tecnologías que estén disponibles, sean inocuos y estén debidamente regulados; y centros sanitarios accesibles y bien equipados (OMS, 2020)

El análisis en la primera variable, *calidad de servicio*, se sustentó en la presente investigación por lo propuesto por *Parasuraman et al. (1985)*, que explicó un modelo que busca determinar los aspectos de la calidad percibido por los clientes, denominado *Servqual*. Este modelo tiene como principal objetivo determinar las brechas entre lo que espera recibir un consumidor y las percepciones que posee una vez lo haya recibido, estas relaciones las establecen a partir de experiencias previas que hayan tenido respecto del servicio. En ese sentido este modelo ayuda a las organizaciones a acortar las brechas entre lo que sus consumidores esperan y lo que reciben para ofrecer un servicio que pueda ser interpretado como de calidad.

El modelo, a la vez, permitió cumplir con las necesidades de retroalimentación de las personas que adquieren el producto o servicio, dando a conocer su real nivel de satisfacción, con éticas apropiadas y sobre todo las acciones más eficientes para sumar la competitividad de las empresas y elevar la satisfacción de sus clientes.

Respecto a la variable decisión de compra se obtuvo las siguientes propuestas teóricas.

Entendiendo que para el marketing el comportamiento del consumidor y la manera de satisfacer las necesidades con los ejes fundamentales es determinante conocer que factores influyen en el proceso de elección de los consumidores, de esta manera determinamos la importancia de la variable en estudio para las acciones de marketing.

Los procesos de decisión de compra no son exactamente los mismo, existen factores que actúan indistinto en cada individuo ante un contexto determinado. En este sentido Ássael (1988) indica que la decisión no es un único proceso, haciendo referencia a que, la compra de un automóvil no pasa por el mismo proceso de decisión que la compra de un utensilio de aseo personal. Ássael propone un modelo que con el objetivo de reconocer la necesidad del consumidor y evaluarlo en el post compra. Este proceso es muy similar a los varios que existen, cada uno con un enfoque distinto.

Por otro lado, Schiffman y Kanuk (1997) refiere respecto a la decisión de compra que el consumidor debe poseer una gran cantidad de información para establecer los

criterios que le permitan elegir entre diferentes marcas en su proceso de elección. De esta manera es preciso indicar que los ofertantes deben competir entre sí y plantear la mejor propuesta logrando captarla aprobación en el consumidor. Existe un contraste entre el proceso de un consumidor final y uno organizacional, esta decisión posiblemente se encuentre principalmente en que el proceso de evaluación no se desarrolla en un solo individuo sino más bien en un grupo de ellos, en el que cada uno puede poseer una percepción distinta.

En este sentido Kotler y Keller (2012) menciono que el proceso de *decisión de compra* organizacional está conformado por 8 etapas: reconocer la necesidad, descripción de la necesidad, especificaciones del producto o servicio, búsqueda de proveedores, solicitud de propuesta, *toma de decisión*, especificaciones de la rutina de pedido, revisión del desempeño (p.195).

Para materia de estudio la presente investigación tomará como referencia la etapa: *toma de decisión*; la cual a su vez se subdivide en las dimensiones: precio, reputación del proveedor, confiabilidad del servicio y flexibilidad del proveedor

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación presente es básica, ya que de acuerdo con Concytec (2018) se recopiló información sin intervenir en un procedimiento específico.

Así mismo, es de diseño no experimental transversal de tipo correlacional, en relación a lo mencionado por Hernández (2006), quien afirmó que una investigación no experimental es aquella que no manipula las variables, transversal porque recolecta datos en un solo momento y correlacional porque busca determinar el grado de relación entre las variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

En esta investigación se han empleado las variables: Calidad de servicio y decisión de compra, siendo de naturaleza cuantitativa.

La variable Calidad de servicio es de tipo cualitativa, y se interpreta como el punto de encuentro entre lo que el consumidor espera recibir y lo que obtiene como prestación Parasuraman et al., (1985). Para evaluar la variable calidad de servicio se aplicará un cuestionario a los clientes de un centro médico ocupacional en la provincia de Piura, el cual se ha dimensionado en base a lo propuesto por Parasuraman et al. (1985) en el modelo Servqual. Este modelo posee las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

La variable Decisión de compra es de tipo cualitativa, en relación a Kotler y Keller (2012) el cliente u organización toman decisiones de adquirir el bien y lo consume o invierte. El promover la compra se relaciona con la capacidad del producto o servicio de satisfacer una necesidad del consumidor. Para evaluar la variable decisión de compra se aplicará un cuestionario a los clientes de un centro médico ocupacional en la provincia de Piura, el cual se ha dimensionado en base

a el proceso “*Toma de decisión*”. Este modelo posee las siguientes dimensiones: Precio, reputación del proveedor, confiabilidad del servicio y flexibilidad del proveedor.

3.3 Población, muestra, unidad de análisis

De acuerdo con Arias et al. (2016) se entiende por población en investigación al conjunto de casos accesibles que formaran el referente para la elección de una muestra. La población de la presente investigación estará conformada por los 30 clientes corporativos que posee un centro médico ocupacional ubicado en la ciudad Piura, 2021. Dado que se trata de una población reducida se utilizó el total de la misma como muestra. De acuerdo con Hernández et al., (2014) hizo referencia a unidad de análisis sobre “que” o “quienes”, es decir los sujetos u objetos de estudio. Para la investigación desarrollada se tomará como unidad de análisis a los clientes corporativos de un centro médico ocupacional en Piura.

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

En el presente informe de tesis, se utilizó como técnica de recolección la encuesta la cual según López-Roldán y Fachelli (2015) se define como una técnica que hace uso de un conjunto de procedimientos de investigación mediante los cuales adquiere y procesa una serie de datos de una muestra, que se pretenden explorar, describir o explicar. Fue utilizado como instrumento de recolección el cuestionario, el cual de acuerdo con Hernández (1997) se define como un conjunto de enunciados de manera estructurada en relación a una o más variables de investigación que se aplican a la muestra para ser medidos estadísticamente. Se ha diseñado un cuestionario (Anexo 7) compuesto por 2 ítems por indicador de cada una de las dimensiones, las cuales pertenecen a las 2 variables de estudio. La escala de medición es ordinal y se utilizará Likert para la medición, en donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. El cuestionario fue aplicado de manera anónima y tendrá una duración máxima de 7 minutos, así mismo previamente fue sometido al juicio de 3 expertos para determinar su validez (Anexo 6) y para

determinar su confiabilidad se tomaron datos de una muestra piloto de $n=15$, cuyos resultados permitieron determinar el coeficiente del alfa de Cronbach (Anexo 4).

3.5 Procedimientos

La parte procedimental de la presente investigación inicio con la remisión de la carta de presentación de los estudiantes dirigida a las jefaturas de las empresas (clientes), una vez tomado el primer contacto se envió el consentimiento informado que deberá ser completado por el representante de cada cliente; una vez completo el consentimiento, se coordinará la fecha de aplicación y horario disponible. Previamente a la aplicación del instrumento se expuso la importancia de la investigación, posteriormente se procede a la aplicación del mismo. Se validó la información y fue ingresada en un formato Excel para posteriormente dirigir los datos recogidos al sistema SPSS. Una vez procesado los datos se elaboró las matrices de datos, con ello se procederá al análisis estadístico. Realizado el análisis se tabularán los datos para finalmente elaborar las tablas y gráficos.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados fueron ingresados, procesados y analizados a través de los programas informáticos IBM SPSS y Excel, a nivel descriptivo se utilizó una distribución de frecuencias en la cual se pudo evidenciar los 5 niveles propuestos: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. Se realizará un análisis inferencial estadístico dado que se pretende probar una hipótesis, así mismo, para probar dicha hipótesis se utilizará un estudio inferencial a través del método de correlación de Spearman, este método será utilizado dado que se pretende determinar el grado de significancia de la correlación.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación ha sido desarrollada dentro del marco de los aspectos éticos exigidos por la casa de estudios. La investigación respeta el principio de autonomía, tanto investigadores como participantes se han encontrado en la libertad de decidir respecto a su participación de la misma. Del mismo modo, la presente investigación busca el beneficio de todos los percipientes. El desarrollo del presente proyecto de investigación ha seguido fielmente el estricto respeto a las condiciones igualitarias de todos sus participantes, sin exclusión o trato desigualitario, se ha mantenido el anonimato de los participantes y los datos obtenidos han sido únicamente utilizados con fines investigativos. Las teorías utilizadas como base para el desarrollo del presente desarrollo de tesis se han obtenido de fuentes fidedignas. Los datos expuestos han sido recogidos por los autores durante el proceso de investigación la cuales han sido procesados sin ningún tipo de adulteración.

IV. RESULTADOS

4.1 Relación entre fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional.

Tabla 1

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Autorizaciones	0	0%	0	0%	6	20%	20	66,70%	4	13,30%	30	100%
Certificaciones	0	0%	0	0%	9	30%	15	50%	6	20%	30	100%
Privacidad de resultados	0	0%	0	0%	5	16,70%	21	70%	4	13,30%	30	100%
Consentimientos	0	0%	0	0%	6	20,00%	21	70%	3	10%	30	100%
Calibraciones	0	0%	0	0%	8	26,70%	21	70%	1	3,30%	30	100%
Equipos y utensilios	0	0%	0	0%	5	16,70%	23	76,70%	2	6,70%	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de un centro médico ocupacional en Piura, 2021

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 1, de dimensión fiabilidad, se evidencia que el 76,70% de los encuestados refieren estar de acuerdo con los utensilios y equipos del centro médico, siendo el valor más alto; así mismo el, 70% de los participantes se encuentran de acuerdo en los ítems privacidad de los usuarios, consentimientos y calibraciones respectivamente. No se registran valoraciones por debajo de ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 2

Correlación entre fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional

		Fiabilidad	Decisión de compra
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,736
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	30	30
Decisión de compra	Coefficiente de correlación	0,736	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	30	30

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

En la tabla 2, se evidencia un coeficiente Rho de Spearman de 0,736, con una significancia de $0,001 < 0,05$ por lo que, si existe correlación entre la fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

La tabla 2, muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,001 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Si existe relación significativa entre la fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

4.2.- Relación entre capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional.

Tabla 3

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Espera en clínica	0	0%	0	0%	10	33,30%	18	60,00%	2	6,70%	30	100%
Resolución de consultas	0	0%	0	0%	6	20%	23	76,70%	1	3,30%	30	100%
Amabilidad ante problemas	0	0%	0	0%	13	43,30%	15	50%	2	6,70%	30	100%
Canales de comunicación	0	0%	0	0%	6	43,30%	22	73,30%	2	6,70%	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 3, de la dimensión capacidad de respuesta, el 60% de los participantes se encuentra de acuerdo con el tiempo de espera mientras que un 33,30% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Respecto a las resoluciones de consultas apenas un 3,30% se encuentra totalmente de acuerdo con la calidad desde este indicador, aunque un 76,70% se encuentra de acuerdo. El 50% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la amabilidad de los colaboradores ante los problemas mientras que 43,30% y 6,70% encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. En lo que se refiere a los canales de comunicación, el 73,30% de los encuestados se encuentran de acuerdo con esta parte del servicio.

Tabla 4

Correlación entre capacidad de respuestas y elección de un centro médico ocupacional

		Capacidad de respuesta	Decisión de compra
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,696
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	30	30
Decisión de compra	Coeficiente de correlación	0,696	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	30	30

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

En la tabla 4, se evidencia un coeficiente Rho de Spearman de 0,696, con una significancia de 0,001 por lo que, si existe correlación entre la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

La tabla 4, muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,001 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Si existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

4.3.- Relación entre seguridad y la elección de un centro médico ocupacional.

Tabla 5

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bioseguridad	0	0%	0	0%	2	6,70%	24	80%	4	13,30%	30	100%
Manejo de residuos	0	0%	0	0%	3	10%	23	76,70%	4	13,30%	30	100%
Señalización	0	0%	0	0%	3	10%	25	83,30%	2	6,70%	30	100%
Elementos de seguridad	0	0%	1	3,30%	3	10%	25	83,30%	1	3,30%	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

De acuerdo a los resultados en los en la tabla 5, de la dimensión seguridad, se pudo evidenciar que los participantes, en una amplia mayoría, se encuentra de acuerdo con los ítems propuestos. Se registra un 3,30% (1 percipiente) se encuentra en desacuerdo con calidad de servicio desde los elementos de seguridad del centro médico.

Tabla 6

Correlación entre seguridad y elección de un centro médico ocupacional

		Seguridad	Decisión de compra
Seguridad	Coeficiente de relación	1	0,722
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	30	30
Decisión de compra	Coeficiente de relación	0,722	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	30	30

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

En la tabla 6, se evidencia un coeficiente Rho de Spearman de 0,722, con una significancia de 0,001 por lo que, si existe correlación entre la seguridad y la elección de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

H1: Existe relación significativa entre la seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

La tabla 6, muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,001 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Si existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

4.4.- Relación entre empatía y la elección de un centro médico ocupacional

Tabla 7

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Procedimientos	0	0%	0	0%	2	6,70%	26	86,60%	2	6,70%	30	100%
Resolución de problemas	0	0%	0	0%	3	10%	23	76,70%	4	13,30%	30	100%
Paciencia	0	0%	0	0%	1	3,30%	27	90%	2	6,70%	30	100%
Comprensión	0	0%	0	0%	5	16,70%	23	76,70%	2	6,70%	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de un centro médico ocupacional en Piura, 2021

De acuerdo a la tabla 7, de la dimensión empatía, el 3,30% de los participantes no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la paciencia que poseen los colaboradores del centro médico, mientras que el 90% está de acuerdo con dicho ítem. Respecto a la resolución de problemas un 13,30% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

El 16,70% de los participantes no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo en el ítem comprensión respecto a la empatía, así también hallamos que el 6,70% se encuentra indeciso respecto al ítem procedimientos, mientras que con el mismo rango de calificación se encuentran 10% en el ítem resolución de

problemas y 3,30% en el ítem paciencia. Se obtuvo como principal resultado que no existe relación significativa entre la empatía y la elección de un centro médico ocupacional, con un Rho de Spearman de 0,033; lo cual demuestra que la correlación es muy baja.

Tabla 8

Correlación entre empatía y elección de un centro médico ocupacional

		Empatía	Decisión de compra
Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,339
	Sig. (bilateral)		0,067
	N	30	30
Decisión de compra	Coefficiente de correlación	0,339	1,000
	Sig. (bilateral)	0,067	
	N	30	30

En la tabla 8, se evidencia un coeficiente Rho de Spearman de 0,339, con una significancia de 0,067 por lo que, existe correlación baja entre la empatía y la elección de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

Hipótesis específica 4:

Ho: No existe relación significativa entre empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

H1: Existe relación significativa entre la empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

La tabla 8, muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,339 por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa: No existe relación significativa entre la empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura

2021

4.4.- Relación entre los aspectos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión aspectos tangibles

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Uniformidad	0	0%	0	0%	6	20%	23	76,70%	1	3,30%	30	100%
Identificación	0	0%	1	3,30%	9	30%	20	66,70%	0	0%	30	100%
Instalaciones	0	0%	0	0%	9	30%	21	70%	0	0%	30	100%
Muebles y equipos	0	0%	1	3,30%	11	36,70%	18	60%	0	0%	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

De acuerdo a la tabla 9, de la dimensión elementos tangibles, se ha podido identificar a diferencia de las otras dimensiones que solamente 1 ítem ha registrado una postura totalmente de acuerdo por parte de un encuestado, representando el 3,30%, esto en el ítem procedimientos. 3,30% se encuentran en desacuerdo con la resolución de problemas y comprensión respectivamente.

Tabla 10

Correlación entre aspectos tangibles y elección de un centro médico ocupacional

		Aspectos tangibles	Decisión de compra
Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,510
	Sig. (bilateral)		0,004
	N	30	30
Decisión de compra	Coefficiente de correlación	0,510	1,000
	Sig. (bilateral)	0,004	
	N	30	30

En la tabla 10, se evidencia un coeficiente Rho de Spearman de 0,510, con una significancia de 0,004 por lo que, si existe correlación entre los aspectos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

Hipótesis específica 5:

Ho: No existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

H1: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

La tabla 10, muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,510 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Si existe relación significativa entre los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

4.5.- Relación entre calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable decisión de compra

	Precio		Reputación del proveedor		Confiabilidad del servicio		Flexibilidad del proveedor		Decisión de compra	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%	0	0%	0	0%	4	13%	0	0%
De acuerdo	26	87%	24	80%	26	87%	26	87%	30	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%	6	20%	4	13%	0	0%	0	0%
	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

De acuerdo a la tabla 11, variable decisión de compra, se evidencia que los encuestados se encuentran en su mayoría de acuerdo con cada una de las dimensiones. 13% de los participantes no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con las dimensiones precio y flexibilidad del proveedor. El 20% y 13% se encuentra totalmente de acuerdo con las dimensiones reputación del proveedor y confiabilidad del servicio respectivamente. La fi total muestra que los encuestados se encuentran de acuerdo con los indicadores referente a la decisión de compra.

Tabla 12

Correlación entre calidad de servicio y elección de un centro médico ocupacional

		Calidad de servicio	Decisión de compra
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,891
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	30	30
Decisión de compra	Coefficiente de correlación	,891	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	30	30

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

En la tabla 12, se evidencia un coeficiente Rho de Spearman de 0,891, con una significancia de $0,001 > 0,05$ por lo que, si existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional en Piura, 2021.

Hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

La tabla 12, muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,891 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Si existe relación significativa entre los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al primer objetivo específico el cual busca determinar la relación entre la fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, al respecto Clemenza et al. (2010) señala que la fiabilidad como factor de calidad es la capacidad para desempeñar el servicio con formalidad y exactitud, se encontró que existe una relación significativa entre ellas con un rho de Spearman de 0,736; por lo cual se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis específica la misma que indicaba la no relación significativa entre ambas.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Lévano (2019) en su investigación respecto a la calidad de servicio como factor determinante de decisión de compra en los servicios de salud, quien señala que sí existe relación entre ambas, mostrando que más del 50% de los participantes en su Focus group determinaron que la fiabilidad que proyecta la clínica es un determinante para la decisión de compra de dicho servicio.

En relación al segundo objetivo específico, el cual buscaba determinar si existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. Respecto a ello Zeithaml et al. (1988) señala que estos elementos hacen referencia a la apariencia física de las instalaciones, equipos, colaboradores y canales de comunicación. Se obtuvo como resultados que más del 50% de los encuestados se encuentran de acuerdo en cada uno de los 5 ítems de la dimensión en estudio. El análisis de correlación dio como resultado una rho de Spearman de 0,696 y una significancia de 0,001 por lo que se aceptó la hipótesis nula, la cual proponía que si existe una correlación significativa entre la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional.

Los resultados mencionados en el párrafo previo guardan relación con lo hallado por Cumpa y Norabuena (2019) en su investigación, el 51,9% de los

encuestados califican como buena la capacidad de respuesta respecto a la localidad, así mismo se evidencia que apenas el 4,8% y 1,6% califican esta dimensión como mala y pésima respectivamente.

Respecto a el tercer objetivo específico, el mismo que busca determinar la relación entre la seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. De acuerdo con Parasuraman et al. (1985) es la capacidad de garantizar bienestar a los individuos, se obtuvieron como principales resultados que cada uno de los ítems propuestos en la dimensión superan el 70% de los participantes que se encuentran de acuerdo y apenas el 3,30% es decir 1 participante se encuentra en desacuerdo en uno de los ítems propuestos. Se obtuvo como principal resultado que existe relación significativa entre la seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, con un Rho de Spearman de 0,722 y una significancia de 0,001. Por lo consiguiente se aceptó la hipótesis nula, existe una relación significativa entre seguridad y la elección de un centro médico ocupacional.

Los resultados obtenidos, se encuentran en relación con lo hallado por Huamán y Córdova (2015) en su investigación respecto a la calidad y satisfacción del servicio de usuarios de salud ocupacional de un centro de especialidad en Huaraz, misma que obtuvo como resultado que el 99,07% de los encuestados calificaron como buena la calidad del servicio respecto a la dimensión seguridad, la misma que a su vez posee una relación significativa con la satisfacción.

En relación al cuarto objetivo específico, mismo que busca determinar la relación entre la empatía, la misma que Parasuraman et al. (1985) define como el criterio para resolver inconvenientes rápidamente, y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. Se obtuvo como resultados que el 16,70% de los participantes no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo en el ítem comprensión respecto a la empatía, así también hallamos que el 6,70% se encuentra indeciso respecto al ítem procedimientos, mientras que con el mismo rango de calificación se encuentran 10% en el ítem resolución de problemas y

3,30% en el ítem paciencia. Se obtuvo como principal resultado que no existe relación significativa entre la empatía y la elección de un centro médico ocupacional, con un Rho de Spearman de 0,039; lo cual demuestra que la correlación es muy baja. En este sentido se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, no existe correlación significativa entre la empatía y la elección de un centro médico ocupacional.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Huamán y Córdova (2015), quienes muestran que el 30% califican como mala esta dimensión, concluyendo que apenas un 29,63% de los encuestados coinciden respecto a la amabilidad y empatía que recibieron lo que esperaban, es decir no existe una correlación significativa entre la empatía y la satisfacción como factor determinante de decisión de compra.

Respecto al quinto objetivo específico, el cual busca determinar la relación entre los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. Los elementos tangibles de acuerdo con Parasuraman et al. (1985) son las instalaciones, máquinas y equipos de un prestador de servicios. Se obtuvo como resultados que en los ítems uniformidad y equipos los porcentajes se encuentran repartidos únicamente en las opciones ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo, mientras que en los ítems identificación y muebles se registran 3,30% de votantes en la opción en desacuerdo en ambas. En los 4 ítems propuestos, se registran porcentajes mayores al 65% de los participantes que se encuentran de acuerdo con las afirmaciones. Como principal objetivo se halló que existe correlación significativa entre los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, con un Rho de Spearman de 0,510. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis nula, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

En la investigación de Cumpa y Norabuena (2019), se confirma que el 55,60% de los encuestados califican como buena los elementos tangibles, mientras que apenas el 2,70% de ellos lo consideran como malo.

Como objetivo general se planteó, determinar la relación entre la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional. Kotler y Keller (2012) definen la decisión de compra como un proceso interno por el cual un consumidor opta por un determinado producto o servicio, así mismo mencionan que dentro de los mercados empresariales el paso más importante dentro del proceso de decisión es la elección. Se obtuvieron como resultados que el 13% de los participantes considera en el las dimensiones precio y flexibilidad del proveedor no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 87% de los encuestados considera estar de acuerdo en las dimensiones confiabilidad del servicio, precio y flexibilidad el proveedor. El 20% y 13% de los participantes consideró estar totalmente de acuerdo con las dimensiones reputación del proveedor y confiabilidad del servicio. Se obtuvo como principal resultado, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, con un Rho de Spearman de 0,891 y una significancia de 0,001. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis nula, existe relación significativa entre calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

Los resultados descritos guardan relación con lo presentado por Cumpa y Norabuena (2019) quienes muestran como principal resultado un Rho de Spearman de 0,603 lo cual evidencia una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción como determinante para la elección de un centro médico ocupacional.

VI. CONCLUSIONES

En relación a los objetivos planteados en la presente investigación, se llegó a las conclusiones siguientes:

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. El 76,70% de los encuestados refieren estar de acuerdo con los utensilios y equipos del centro médico, siendo el valor más alto; así mismo el 70% de los participantes se encuentran de acuerdo en los ítems privacidad de los usuarios, consentimientos y calibraciones respectivamente. No se registraron valoraciones por debajo de la escala 3 (ni de acuerdo ni en desacuerdo). Esto indica que la empresa debe seguir manteniendo sus utensilios y equipos en óptimas condiciones, ya que los clientes lo valoran en demasía.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. El 50% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la amabilidad de los colaboradores ante los problemas mientras que 43,30% y 6,70% encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. En lo que se refiere a los canales de comunicación, el 73,30% de los encuestados se encuentran de acuerdo con esta parte del servicio. Se evidenció un número considerable de valoraciones en ni de acuerdo ni en desacuerdo en los ítems espera en clínica, amabilidad ante los problemas y canales de comunicación.

Existe relación significativa entre la seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. Se registró 1 valoración en escala “desacuerdo” en el ítem elementos de seguridad. Dentro de los 4 ítems propuestos, en su mayoría se evidencia una valoración positiva “de acuerdo”.

No existe relación significativa entre la empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. Aunque se evidencia un análisis descriptivo positivo, con 76,70% en los ítems resolución de problemas y paciencia

respectivamente, la correlación obtenida es muy baja y no posee un grado de significancia positivo.

Existe relación significativa entre los elementos y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021. Se identificó a diferencia de las otras dimensiones que solamente 1 ítem ha registrado una postura totalmente de acuerdo por parte de un encuestado, representando el 3,30%, esto en el ítem procedimientos. 3,30% se encuentran en desacuerdo con la resolución de problemas y comprensión respectivamente. Esta dimensión ha sido la única que ha mostrado resultados porcentuales de valoración “en desacuerdo” y “totalmente de acuerdo” a la vez.

La relación entre las dimensiones de estudio, calidad de servicio y decisión de compra, en un centro médico ocupacional en Piura 2021 muestra una fuerte correlación significativa. 13% de los participantes no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con las dimensiones precio y flexibilidad del proveedor. El 20% y 13% se encuentra totalmente de acuerdo con las dimensiones reputación del proveedor y confiabilidad del servicio respectivamente.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las variables estudiadas, calidad de servicio y decisión de comprar, en un centro médico ocupacional en Piura 2021, se presentan las siguientes recomendaciones para futuras investigaciones.

Se recomienda poder realizar la investigación en un centro ocupacional con mayor población de estudio (clientes) que permita obtener datos más amplios para una investigación más exhaustiva.

Así mismo se recomienda realizar una investigación respecto a la satisfacción del usuario en este rubro, en el caso de esta investigación se realizó sobre los clientes, es importante conocer los puntos importantes a considerar respecto a la satisfacción del usuario y como ésta puede intervenir en el proceso de toma de decisión de los clientes.

También se recomienda ampliar el campo de estudio de un solo centro médico a un grupo de ellos, para así evaluar cómo se relaciona la calidad de servicio con la decisión de compra en relación a más de una sola experiencia.

Para futuras investigaciones se recomienda utilizar los medios digitales como cuestionarios online, dado que en el caso de esta investigación se realizó por medio de llamada telefónica y resultó complicado coincidir en un horario de disponibilidad con los participantes.

Es recomendable realizar una investigación siguiendo el mismo tema utilizando teorías distintas, para así poder identificar aspectos distintos de correlación entre las variables en el entorno de los centros médicos ocupacionales.

REFERENCIAS

Abad, M. y Pincay, D. (2014). *Análisis de la calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros en Guayaquil* (Tesis previa a la obtención del título de Ingeniería comercial mención en Marketing, Universidad Politécnica Salesiana). Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>

Ander-Egg, E. (1992). *Técnicas de investigación social*. Humanitas.

Abad, M. y Pincay, D. (2014). *Análisis de la calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros en Guayaquil* (Tesis previa a la obtención del título de Ingeniería comercial mención en Marketing, Universidad Politécnica Salesiana). Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>

Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de la investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. Vol 63 (2). 201 – 206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Czinkota, M. y Kotabe, M. (2001). *Administración mercadotecnia*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Cumpa, P. y Norabuena, J. (2019). *Satisfacción de la calidad de atención en usuarios de la clínica de salud ocupacional Medcorp Lince, Lima 2019*.
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4477/cumpa%20inch%20austegui%20y%20norabuena%20vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Directiva 002-2016 de 2019 (Sunafil). *Por lo cual se establecen las reglas generales para la fiscalización en materia de seguridad y salud en el trabajo*. 4 de junio del 2019.

Cuellar, H. (2019). *La calidad como factor del marketing de servicios en relación a la decisión de compra de seguros Oncológicos privados en hombres y mujeres de 25 a 60 años de NSE AB de Lima Metropolitana* (Tesis para obtener el grado de Bachiller en Comunicación y Marketing, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Perú.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652094/L%c3%a9van_o_SS.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Esquivel, R. y López, Y. (2015). *Neuromarketing y su influencia en la decisión de compra de los clientes de la empresa Telecorp S.A.C. Distribuidora de Claro Empresas del distrito de Trujillo 2014* (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración, Universidad Antenor Orrego). Perú.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1419/3/REP_ADMI_ROSA.ESQUIVEL_YESENIA.LOPEZ_NEUROMARKETING.INFLUENCIA.DECISI%c3%93N.COMPRA.CLIENTES.EMPRESA.TELCORP.SAC.DISTRIBUIDORA.CLARO.EMPRESAS.DISTRITO.TRUJILLO.2014.pdf

Galbiati, J. (s.f). *Conceptos Básicos de Estadística*. Recuperado de http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios_4/ConceptosBasicos.pdf

Grajales, T. (2000). *Tipos de Investigación. Investipos*.
<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

González, J. y Pérez, R. (2014). *La relación laboral*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. MacGraw-Hill

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. MacGraw-Hill.

Huamán, C, Córdova, F. (2015). *Calidad y satisfacción de los usuarios de salud ocupacional del centro de especialidades médicas San Fernando, Huaraz, 2015*.

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2069/T033_43888765_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Icart, M; Fuentelsaz, C; Pulpón, A. (2006). *Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina*. Publicaciones I Edicions de la Universitat de Barcelona.

Kotler, P. y Keller, k. (2012). *Dirección de marketing*. Pearson.

Lévano, S. (2019). *La calidad como factor del marketing de servicios en relación a la decisión de compra de seguros Oncológicos privados en hombres y mujeres de 25 a 60 años de NSE AB de Lima Metropolitana* (Tesis para obtener el grado de bachiller en Comunicación y Marketing, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Perú.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652094/L%c3%a9vano_SS.pdf?sequence=3&isAllowed=y

López-Roldán. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. UAB.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Manrique, L. (2014). *Comportamiento de compra organizacional, una exploración del estado actual*. Revista virtual Universidad Católica del Norte. 113 – 130.

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Mora, C. (2011). *La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10 (2). 2-3. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (1957). Comité mixto OIT/OMS sobre higiene del trabajo.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37336/WHO_TRS_135_spa.pdf?sequence

[=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37336/WHO_TRS_135_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de la salud, Servicios Sanitarios de Calidad. (11 de agosto del 2020). *Cobertura sanitaria universal y calidad: un compromiso mundial*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para el futuro*. *American Marketing Association*, vol. 49 (4), 41-50. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Parodi, O; Andres, C; Perry, K. (2017). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de "El Fanático Fútbol Club" Lima* (Tesis para el grado de licenciado en Administración, Universidad Inca Garcilazo de la Vega). Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%20Y%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Reyes, M. (2017). *Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte Emtrubapi S.A.C, Año 2016 -Piura* (Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración, Universidad Nacional de Piura). Perú. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1084/ADM-REY-PAL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora* (Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración, Universidad Nacional de Piura). Perú.

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, L. (2018). *La calidad de servicio y la decisión de compra de los consumidores de la pollería Al gusto, Distrito de Los Olivos, 2017 – 2018* (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas, Universidad César Vallejo). Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27752/Rodr%c3%adguez_RL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schiffman, L. y Kanuk, L. (1997). *Comportamiento del Consumidor*. Prentice Hall.

Rodríguez, L. (2018). *La calidad de servicio y la decisión de compra de los consumidores de la pollería Al gusto, Distrito de Los Olivos, 2017 – 2018* (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas, Universidad César Vallejo). Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27752/Rodr%c3%adguez_RL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torrijos, M. (2018). *La selección de proveedores, elemento clave en la gestión de aprovisionamientos* (Tesis para el grado de Master en Dirección de Proyectos, Universidad de Oviedo). España. <https://core.ac.uk/download/pdf/160244468.pdf>

Velásquez, M; Almeida, M; Chávez, M; Zambrano, V. (2020). Evaluación de la calidad deservicio en el sub-centro de salud Quiroga. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, Volumen 2*, 17-18.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=6efcc753-eee9-4eee-987b-4fe2983511f6%40pdc-v-sessmgr01>

Zavaleta, E. y García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018* (Tesis para la obtención del grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo). Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zevallos, F. (2014). *La relevancia de la deliberación del consumidor en el Ecosistema Digital* previa a la decisión de compra (Tesis de grado no publicada de Comunicación, Universidad de Piura). Perú.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1879/INF_186.pdf?sequence=1&isAllo wed=y

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización Variable Calidad de Servicio

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN			
Calidad de Servicio	Parasuraman et al. (1985) La calidad de servicio se interpreta como el punto de encuentro entre lo que el consumidor espera recibir y lo que obtiene como prestación.	Es una variable de naturaleza cuantitativa, se mide a través de cuestionario, operacionalizada en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, de acuerdo al modelo Servqual.	Fiabilidad: Capacidad del personal al realizar un servicio de forma fiable y correcta; que se provee del buen funcionamiento de algo.	1.1 Certificaciones vigentes.	1.1.1 Autorizaciones de gobierno	ordinal			
					1.1.2 Certificaciones específicas	ordinal			
				1.2 Respeto a la privacidad de los usuarios.	1.2.1 Entrega de resultados	ordinal			
					1.2.2 Uso de datos	ordinal			
				1.3 Equipos y utensilios en buen estado.	1.3.1 Calibraciones	ordinal			
					1.3.2 Optimo estado	ordinal			
						Capacidad de respuesta. Acciones para atender de manera rápida y eficiente las circunstancias cotidianas.	2.1 Tiempo de espera.	2.1.1 Espera en sala	ordinal
							2.1.2 Solicitudes	ordinal	
						2.2 Amabilidad ante un inconveniente.	2.2.1 Situaciones fortuitas	ordinal	
							2.2.2 Atención vía canales	ordinal	
						Seguridad: Facultad de garantizar la integridad de los consumidores en todo ámbito: física, psicológica, etc.	3.1 Correcto uso de los utensilios de bioseguridad.	3.1.1 Uso de EPPS	ordinal
							3.1.2 Depósitos señalizados	ordinal	
						3.2 Buen recaudo en las instalaciones	3.2.1 Señalización de emergencia	ordinal	
							3.2.2 Equipos de emergencia	ordinal	
						Empatía: Participación activa de una persona en una realidad ajena a ella, capacidad ser comprensivo.	4.1 Resolución de requerimientos.	4.1.1 Soluciones viables	ordinal
							4.1.2 Amabilidad al requerimiento	ordinal	
							4.2 Paciencia y comprensión.	4.2.1 Paciente	ordinal
							4.2.2 Comprensivo	ordinal	
						Aspectos tangibles: Son los elementos tangibles, así como la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.	5.1 Uniformidad e identificación.	5.1.1 Uniformidad	ordinal
								5.1.2 Identificación	ordinal
					5.2.1 Instalaciones apropiadas	ordinal			
				5.2 Equipamiento, instalaciones y muebles.	5.2.2 Muebles y equipos en buen estado	ordinal			

Anexo 2

Matriz de operacionalización Variable Calidad de Servicio

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Decisión de compra	Kotler & Keller (2012) El cliente u organización toman decisiones de adquirir el bien y lo consume o invierte. El promover la compra se relaciona con la capacidad del producto o servicio de satisfacer una necesidad del consumidor	Es una variable de naturaleza cualitativa que se operacionaliza en sus dimensiones: Precio, reputación del proveedor, confiabilidad del servicio, flexibilidad del proveedor.	Precio: Contraprestación económica generada por una transacción comercial de bienes o servicios.	1.1 Oferta económica atractiva acorde al mercado.	1.1.1 Oferta económica atractiva	ordinal
				1.2 Motivación	1.1.2 Precios estables	ordinal
					1.2.1 Beneficios adicionales	ordinal
				2.1 Cartera de clientes	1.2.2 Precios a clientes corporativos	ordinal
					2.1.1 Amplia cartera de clientes	ordinal
				2.1.2 Clientes de prestigio	ordinal	
			2.2 Trayectoria	2.2.1 Experiencia en el sector	ordinal	
				2.2.2 Valorización en el mercado	ordinal	
			Reputación del proveedor: Opinión que el mercado posee del prestador de servicios, cualidad que destaca o relega.	3.1 Informes certificados.	ordinal	
				3.2. Cumplimiento de los plazos de entrega.	3.1.2 Tramite en especialidad	ordinal
					3.2.1 Respeto a los plazos	ordinal
				3.2.2 Antelación a demoras	ordinal	
			Confiabilidad del servicio: Capacidad para desempeñar la función encomendada de manera óptima, responsable y ética.	4.1 Atención en instalaciones del cliente.	ordinal	
				4.2 Facilidad de pago.	4.1.1 Servicio in House	ordinal
4.1.2 Logística necesaria	ordinal					
4.2.1 Entrega de valorizados	ordinal					
4.2.2 Facilidad de crédito	ordinal					

Anexo 3
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es relación de la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?</p>	<p>Determinar la relación de la calidad del servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.</p>	<p>Existente relación significativa entre la calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.</p>	<p>VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<p>1.Existe relación directa entre los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.</p>		<p>Tipo: No experimental</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?</p>	<p>1.Determinar la relación de los elementos tangibles y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.</p>	<p>2.Existe relación directa entre fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.</p>	<p>Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.</p> <p>Certificaciones vigentes.</p>	<p>Diseño: Correlacional</p>
	<p>2.Determinar la relación de la fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.</p>	<p>3.Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.</p>		<p>Técnica e Instrumento de recolección: No se requirió</p>

¿Cuál es la relación entre fiabilidad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?

¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021

¿Cuál es la relación entre seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?

¿Cuál es la relación entre empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021?

3.Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

4.Determinar la relación de la seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

5.Determinar la relación de la empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

4.Existe relación directa entre la seguridad y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

5.Existe relación directa entre la empatía y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021.

Respeto a la privacidad de los usuarios.

Instrumento de recolección: Cuestionario telefónico

Equipos y utensilios en buen estado.

Procesamiento: Matemático

Análisis: Estadístico

Capacidad de respuesta:

Tiempo de espera.

Población: Clientes corporativos

Se define como la disposición que tiene una empresa para ayudar a los Clientes y proporcionarles un servicio excelente.

Amabilidad ante un inconveniente.

Muestra: 30

Seguridad:

Su objetivo es prevenir y reducir los riesgos, errores y daños que sufren los clientes.

Correcto uso de los utensilios de bioseguridad.
Buen recaudo en las instalaciones (personal de portería, extintores, cámaras de seguridad)

Empatía:	Resolución de requerimientos.
Tratar de conectar cada marca con sus consumidores a través de una relación cercana de entendimiento y de escucha activa.	Paciencia y comprensión.

Aspectos tangibles:	Uniformidad e identificación.
Son los bienes que deben ser manufacturados, despachados y entregados.	Equipamiento, instalaciones y muebles.

VARIABLE 2: DECISIÓN DE COMPRA

1.Precio: Contraprestación económica generada por una transacción comercial de bienes o servicios.	Oferta económica atractiva acorde al mercado. Motivación
2. Reputación del proveedor: Opinión que el mercado posee del prestador de servicios, cualidad que destaca o relega.	Cartera de clientes Trayectoria
3.Confiabilidad del servicio: Capacidad para desempeñar la función encomendada de manera óptima, responsable y ética.	Informes certificados. Cumplimiento de los plazos de entrega.
4.Flexibilidad del proveedor: Capacidad del ofertante para adaptarse a la necesidad del cliente.	Atención en instalaciones del cliente. Facilidad de pago.

Anexo 4

Cálculo de confiabilidad del instrumento

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	suma
SUJETO 1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	83
SUJETO 2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95
SUJETO 3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	80
SUJETO 4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	84
SUJETO 5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	99
SUJETO 6	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
SUJETO 7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	80
SUJETO 8	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	102
SUJETO 9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	83
SUJETO 10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
SUJETO 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	85
SUJETO 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	84
SUJETO 13	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	90
SUJETO 14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	81
SUJETO 15	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	83
varianzas	0,329	0,462	0,3289	0,329	0,29	0,267	0,382	0,196	0,267	0,196	0,293	0,293	0,196	0,4	0,267	0,249	0,196	0,2667	0,249	0,222	0,249	0,4889	

CALIDAD DE SERVICIO

21
6,417777778
43,26222222
1301

0,894236696

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	SUMA
SUJETO 1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	61
SUJETO 2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59
SUJETO 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	62
SUJETO 4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	59
SUJETO 5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	59
SUJETO 6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
SUJETO 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
SUJETO 8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	64
SUJETO 9	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	55
SUJETO 10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	60
SUJETO 11	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	67
SUJETO 12	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	59
SUJETO 13	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	61
SUJETO 14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
SUJETO 15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62
varianzas	0,196	0,116	0,1956	0,222	0,29	0,16	0,196	0,196	0,16	0,133	0,116	0,062	0,133	0,222	0,222	0,222	

DECISIÓN DE COMPRA

16
2,844444444
920

0,709249564

Anexo 5 Resumen de coincidencias Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&lang=es&u=1111451952&o=1698989655

feedback studio VICTOR JESUS ASCOY COLONA INFORME DE TESIS ASCOY Y TIMANA TURNITIN 2.pdf

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
Relación entre calidad de servicio y la elección de un centro
médico ocupacional, Piura 2021

AUTOR:
Timana Chunga Marina Isabel (0000-0002-1272-9865)
Ascoy colona Jesús (0000-0001-8084-6126)

ASESORAS:
Blanca Lina Álvarez Luján
Norka Tatiana Zuazo Olaya

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	13 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	www.repositorioacade... Fuente de Internet	1 %
4	www.who.int Fuente de Internet	1 %
5	1library.co Fuente de Internet	<1 %
6	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a pontificiab... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 38 Número de palabras: 9366 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 6
Instrumento de recolección

CALIDAD DE SERVICIO

CRITERIOS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
FIABILIDAD					
Certificaciones vigentes					
Cuenta con las autorizaciones mínimas de funcionamiento como (DIGESA, licencia municipal, licencia de defensa civil).					
Cuenta con certificaciones específicas como (Licencia de OTAN para rayos "x", calibraciones de equipos, acreditaciones de calidad).					
Respeto a la privacidad de los usuarios					
Los resultados médicos son únicamente entregados a los destinatarios autorizados por el cliente.					
Se hace de conocimiento al usuario sobre el uso de sus datos en las historias médicas ocupacionales.					
Equipos y utensilios en buen estado					
Los equipos se encuentran debidamente calibrados y operativos.					
Los equipos y utensilios se observan en buen estado y correcto funcionamiento.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Tiempo de espera					
El tiempo de espera para las atenciones médicas es el adecuado para evitar aglomeraciones en las instalaciones.					
El personal del centro médico resuelve rápidamente las inquietudes o solicitudes.					
Amabilidad ante un inconveniente					
El personal se presta amable a resolver alguna situación fortuita.					
El personal se encuentra atento a los canales de comunicación (llamada telefónica, correo electrónico) para resolver inconvenientes.					
SEGURIDAD					
Correcto uso de los utensilios de bioseguridad					
Los colaboradores del centro médico utilizan de manera correcta los equipos de bioseguridad.					
Los depósitos de residuos se encuentran correctamente identificados con los colores rojo (peligrosos) y negro (comunes).					
Buen recaudo en las instalaciones					
El local cuenta con la señalización correcta, como zonas seguras, mapa de riesgos, rutas de escape.					
Se evidencian cintas antideslizantes, extintores y luces de emergencia en correcto estado.					
EMPATÍA					
Resolución de problemas					
El personal facilita soluciones viables a los problemas de los usuarios respecto al servicio.					
Los colaboradores se preocupan por atender los problemas de los usuarios con buena actitud.					
Paciencia y comprensión					
El personal del centro médico se muestra paciente para atender a los usuarios.					
Los colaboradores son comprensivos ante algún inconveniente.					

ASPECTOS TANGIBLES					
Uniformidad e identificación.					
El personal se encuentra correctamente uniformado.					
El personal se encuentra visiblemente identificado, portando su fotocheck.					
Equipamiento, instalaciones y muebles					
Las instalaciones del centro médico cuentan con los ambientes necesarios y en correcto estado para el desarrollo de las actividades médicas.					
Los muebles (sillas, camillas, cabinas de muestra, cabinas de audiometría) son de aspecto adecuado para el correcto desarrollo de las actividades médicas.					

DECISIÓN DE COMPRA

CRITERIOS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
PRECIO					
Oferta atractiva					
La oferta económica del centro médico es realmente atractiva dentro del mercado.					
Los precios se mantienen estables y no varían repentinamente.					
Motivación					
La oferta económica trae consigo algún beneficio adicional como descuentos.					
El centro médico ofrece precios especiales a usuarios corporativos.					
REPUTACIÓN DEL PROVEEDOR					
Cartera de clientes					
El centro médico posee una amplia cartera de clientes.					
La cartera de clientes del centro médico posee el prestigio necesario.					
Trayectoria					
El centro médico posee la experiencia necesaria en el sector.					
El centro médico posee una buena valorización en el mercado.					
CONFIABILIDAD DEL SERVICIO					
Informes certificados					
Los informes médicos son entregados debidamente certificados por los especialistas competentes.					
Se exige para el levantamiento de observaciones en los informes médicos, la firma y datos del especialista requerido.					
Plazos de entrega					
El centro médico respeta los plazos establecidos para la entrega de resultados.					
El centro médico informa con anticipación algún caso en el que el plazo de entrega deberá extenderse.					

FLEXIBILIDAD DEL PROVEEDOR					
Atención en instalaciones del cliente					
El centro médico ofrece la facilidad de llevar a cabo el servicio en las instalaciones del cliente si así lo requiriera.					
El centro médico posee la logística necesaria para movilizar sus equipos médicos y a su personal.					
Facilidad de pago					
El área de contabilidad envía a tiempo las valorizaciones y facturas pendientes.					
El centro médico facilita el pago a crédito cuando la ocasión lo amerita.					

Anexo 7

Constancia de confiabilidad del instrumento

UNIVERSIDAD CEJA VALLEJ		FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------	--	---	-----------------------

IV. DATOS INFORMATIVOS

4.1. ESTUDIANTES	:	ASCOY COLONA VICTOR JESUS TIMANÁ CHUNGA MARINA ISABEL
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	"Relación entre calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021"
4.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de para evaluar la Decisión de Compra
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
4.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	25/06/2021
4.7. MUESTRA APLICADA	:	15


V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.709
------------------------------------	-------

VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento fue aplicado a una muestra piloto, conformada por 15 clientes corporativos de un centro médico ocupacional.

El proceso de confiabilidad, no requirió de la eliminación o replanteamiento de ninguna de las preguntas del instrumento.


Evaluador de Confiabilidad
Winner Aguayo Wörichín
DNI: 40673760

UNIVERSIDAD CEJA VALLEJ		FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------	--	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	ASCOY COLONA VICTOR JESUS TIMANÁ CHUNGA MARINA ISABEL
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	"Relación entre calidad de servicio y la elección de un centro médico ocupacional, Piura 2021"
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de para evaluar la Calidad de Servicio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	25/06/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	15

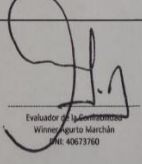
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.894
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento fue aplicado a una muestra piloto, conformada por 15 clientes corporativos de un centro médico ocupacional.

El proceso de confiabilidad, no requirió de la eliminación o replanteamiento de ninguna de las preguntas del instrumento.


Evaluador de Confiabilidad
Winner Aguayo Wörichín
DNI: 40673760

Anexo 8

Validación de expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LINDA DIANA BECERRA ROJAS con DNI N.º. 40908628...MBA. en DIRECCION ESTRATEGICA DE NEGOCIOS, de profesión ...CONTADOR PUBLICO..... desempeñándome actualmente como DOCENTE TIEMPO PARCIAL...en, LA ESCUELA DE MARKETING Y DIRECCION DE EMPRESAS FILIAL PIURA.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

CUESTIONARIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de JUNIO del 2021.

Dra. : MBA. Linda Diana Becerra Rojas
DNI : 40908628
Especialidad : Dirección estratégica de negocios
E-mail : lbecerraro4@ucvvirtual.edu.pe

Firma

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
RELACION ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y LA ELECCIÓN DE UN CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL, PIURA 2021

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				Observaciones		
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90		91-95	96-100
Aspectos de Validación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																76					
Objetividad	Está expresado en conductas observables																76					
Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															71						
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																71					

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				Observaciones		
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90		91-95	96-100
Intencionalidad	Adecuado para abordar las dimensiones del tema de la investigación																71					
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos de la investigación																76					
Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																76					
Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																76					

INSTRUCCIÓN: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 14 de junio de 2021

Nombres y Apellidos : LINDA DIANA BECERRA ROJAS
DNI : 40908628
Especialidad : DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS
E-mail : lbecerraro4@ucvvirtual.edu.pe


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Elva Sandoval Gomez con DNI N.º 43699705 Dra. En Administración de profesión Lic. En Administración desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en la Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los instrumentos: Calidad de servicio y Decisión de compra.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Calidad de servicio y Decisión de compra.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de junio del 2021.

Dra. : Elva Sandoval Gomez
DNI : 43699705
Especialidad : Dirección de Marketing y Gestión Comercial
E-mail : esandovalg@ucv.edu.pe


Firma

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: "RELACION ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y LA ELECCIÓN DE UN CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL, PIURA 2021"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20					Regular 21 – 40					Buena 41 – 60					Muy Buena 61 – 80					Excelente 81 – 100					Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
Aspectos de Validación		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																		90								
Objetividad	Está expresado en conductas observables																		90								
Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90								
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90								
Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																		90								

Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		90			
Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación																		90			
Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		90			
Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		90			

INSTRUCCIÓN: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 19 de junio de 2021

Nombres y Apellidos : Dra. Elsa Sandoval Gomez
 DNI : 43699705
 Especialidad : Dirección de Marketing y Gestión Comercial,
 E – mail : esandovalg@ucv.edu.pe



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, FRANCISCO SEGUNDO MOGOLLON GARCIA con DNI N° 42228259 Magister en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de profesión ADMINISTRADOR desempeñándome actualmente como .DOCENTE TIEMPO PARCIAL en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE PIURA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

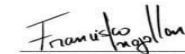
Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Cuestionario de Calidad de servicio y Decisión de compra.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de JUNIO del 2021:


Nombres y Apellidos : Mg. Francisco Segundo Mogollón García
 DNI : 42228259
 Especialidad : Administración de Empresas- Marketing
 E – mail : fmogollong@ucvvirtual.edu.pe



Firma

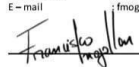
FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
RELACION ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y LA ELECCIÓN DE UN CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL, PIURA 2021

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Buena					Muy Buena					Excelente					Observaciones
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100						
Aspectos de Validación																											
Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																				X						
Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X						
Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X						
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X						
Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																				X						

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Adecuado para las dimensiones del tema de la investigación																				X			
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos de la investigación																				X			
Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X			
Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X			

Piura 14 de junio de 2021

Nombres y Apellidos : Mg. Francisco Segundo Mogollon Garcia
 DNI : 42228259
 Especialidad : Administración de Empresas- Marketing
 E-mail : fmojollong@ucvvirtual.edu.pe



Anexo 9 Declaratoria de originalidad



Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Nosotros, Ascoy Colona Víctor Jesús y Timaná Chunga Marina Isabel, Egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional De Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo (Piura), Declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "Relación entre la calidad de servicio y elección de un centro médico ocupacional Piura, 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el Proyecto de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 2021.

Ascoy Colona, Víctor Jesús DNI: 74298263	
ORCID: 0000-0001-8084-6126	
Timaná Chunga Marina Isabel DNI: 77528861	
ORCID: 0000-0002-1272-9865	

