



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Trato al cliente y calidad funcional del servicio de la clínica
“Jesús del Norte”, Independencia, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Luna Luna, Milagros Jovita (ORCID: 0000-0003-2235-5235)

Paucar Celis, Kathiuska Michelle (ORCID: 0000-0002-1393-9952)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Este presente trabajo de investigación le dedicamos a nuestros padres por las enseñanzas y consejos que nos han ido ayudando a crecer cada día.

Agradecimiento

Agradezco a la magister Dra. Mairena Fox Petronila Liliana, por su experiencia metodológica y enseñanzas que ayudaron a realizar este trabajo de investigación.

A nuestros padres Cesar Paucar Herrera, Mercedes Celis Soto, Amelia America Luna Acuña y Carlos Alberto Luna Hoyos por demostrarnos que son unas personas a seguir por su superación y por la ayuda económica, a Michel Meza Reymundo y Rosa Nelly Vega Hoyos por apoyarnos y motivarnos a seguir estudiando ya que eso hace que logremos nuestros objetivos. A todos ellos, muchas gracias de corazón.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1	Cantidad de clientes de agosto a noviembre del 2021	22
Tabla 2	Relación de expertos que validaron el instrumento	24
Tabla 3	Nivel del trato al cliente en el centro de salud	27
Tabla 4	Nivel del rendimiento percibido de la variable trato al cliente	28
Tabla 5	Nivel de expectativas del servicio de sus clientes.	29
Tabla 6	Nivel de rentabilidad del servicio en la clínica	30
Tabla 7	Nivel de Calidad funcional de servicio en la clínica de los pacientes	31
Tabla 8	Nivel de capacidad de respuesta	32
Tabla 9	Niveles de percepción de la confiabilidad a los pacientes	33
Tabla 10	Niveles de percepción de la confiabilidad a los pacientes.	34
Tabla 11	Correlación entre las variables trato al cliente y calidad funcional del servicio	35
Tabla 12	Correlación entre la dimensión confiabilidad y rendimiento percibido.	36
Tabla 13	Correlación entre la dimensión seguridad y las expectativas	37
Tabla 14	Correlación entre la dimensión proceso de capacidad de respuesta y rentabilidad	38

Índice de figuras

Figura 1	Nivel del trato al cliente en el centro de salud	27
Figura 2	Nivel del rendimiento percibido de la variable trato al cliente	28
Figura 3	Nivel de expectativas del servicio de sus clientes.	29
Figura 4	Nivel de rentabilidad del servicio en la clínica	30
Figura 5	Nivel de Calidad funcional de servicio en la clínica de los pacientes	31
Figura 6	Nivel de capacidad de respuesta	32
Figura 7	Niveles de percepción de la confiabilidad a los pacientes	33
Figura 8	Niveles de percepción de la confiabilidad a los pacientes.	34

Resumen

La investigación propuso determinar la relación que existe entre trato al cliente y calidad funcional del servicio de la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. La metodología estructurada en el enfoque cuantitativo (estadística descriptiva e inferencial), método hipotético deductivo, tipo aplicada, diseño no experimental con corte transversal correlacional. La población evaluada fueron los usuarios de la clínica Jesús del Norte en el distrito de Independencia. La muestra fue de 54 (población infinita), con un muestreo aleatorio simple. Se aplicó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 16 ítems (Trato al Cliente y Calidad Funcional, los resultados demostraron que existe un 70% de los pacientes encuestados que muestran que existe un nivel regular de trato al cliente, un 17% se encuentra en nivel alto y un 13% se encuentra en nivel bajo. Evidenciando que se debe de mejorar el trato a los pacientes por lo que es importante que se genere confianza, así como como se debe de mejorar ab través de las actitudes y de la empatía, para poder fortaleces el compromiso con los pacientes y elevar el nivel las expectativas, así mismo el valor del coeficiente de correlación fue de 0,848 y un valor de significancia fue de 0,00 menor al 0,05 por lo que se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna concluyendo que existe relación entre el trato al cliente y la calidad funcional dentro dela clínica.

Palabras clave: Trato al cliente, calidad funcional, rendimiento percibido, satisfacción, empatía,

Abstract

The research should determine the relationship between customer service and functional quality of the service of the Jesús del Norte clinic, Independencia, 2022. The methodology structured in the quantitative approach (descriptive and inferential statistics), hypothetical deductive method, applied type, design non-experimental with correlational cross-section. The population evaluated were the users of the Jesús del Norte clinic in the district of Independencia. The sample was 54 (infinite population), with a simple random test. The survey was applied and the instrument was the 16-item questionnaire (Customer Treatment and Functional Quality, the results showed that there is 70% of the patients surveyed who show that there is a regular level of customer treatment, 17% are at a high level and 13% are at a low level. Evidencing that the treatment of patients must be improved, so it is important that trust be generated, as well as how it must be improved through attitudes and empathy, in order to strengthen commitment to patients and raise the level of expectations, likewise the value of the precision coefficient was 0.848 and a significance value was 0.00 less than 0.05, so it was opposed to the null hypothesis accepting the alternate hypothesis concluding that there is a relationship between customer service and functional quality within the clinic.

Keywords: Customer service, functional quality, perceived performance, satisfaction, empathy

I. INTRODUCCIÓN

El COVID 19, afectó a toda la economía nacional e internacional, ocasionando continuas pérdidas de vidas y cambios muy significativos a nivel mundial. Las industrias fueron desbastadas totalmente sin poder contar con algún apoyo ya que todos pasaban por la misma situación y se preocupaban por la supervivencia, ocasionando disconformidad en ciertos criterios establecidos que los diferenciaban: tal como la buena comunicación y cualidad a la hora de brindar su servicio. Lo más preocupante es que no solo fue un descuido a sus clientes, sino que todo se volvió financiero con la única razón de no desaparecer en el mercado financiero.

Uno de los más importantes desafíos a los que combatieron las gestiones públicas y las compañías sanitarias privadas, como las clínicas, es desarrollar y llevar a cabo tácticas que tengan un encuentro importante en la salud, mejorando de esta forma la utilización de los elementos y ayudando a la optimización.

Febres y Mercado (2020) concluyeron que la cualidad de las prestaciones de la salud se mide por la preferencia del usuario, siendo un eje importante de evaluación del sistema sanitario. Este estudio tiene como finalidad proveer datos importantes que reflejan la verdad de las funciones prestados por los expertos de la salud, corregir las brechas y hacer más fuerte la solidez de los servicios doctorales en la economía de hoy.

Salazar y Cabrera (2016) concluyeron que el cuidado oportuno y los servicios eficientes a menudo pueden beneficiar la salud de muchos usuarios, por lo que los hospitales deben aprovechar al máximo los recursos disponibles, asegurando un riesgo mínimo para el paciente y resultados óptimos. Hay muchos problemas en el hospital debido a una atención inadecuada al cliente, que surgen de quejas poco profesionales y preocupaciones de médicos y enfermeras, radica en la falta de amabilidad de los clientes y su trato. Manejar los propios problemas de salud genera resentimiento.

Según las encuestas realizadas, la satisfacción de los usuarios del Policlínico Daniel Alcides Carrión de Huancayo con la condición de los servicios es del 60,3%; la seguridad y solidaridad son los aspectos más satisfechos de los usuarios,

mientras que los aspectos materiales son los menos satisfechos. Por lo tanto, el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de la atención médica para brindar una atención de alta calidad a los usuarios de manera oportuna.

La clínica Jesús del norte, brinda atención a pacientes de todas las edades y pone a su disposición un staff médico de reconocidos especialistas ofreciendo diagnósticos confiables.

El trato al cliente y la calidad funcional propone dar un servicio médico básica y fundamental, ya que de ellos dependen del éxito o el fracaso de la recuperación del usuario. Considerando que la calidad funcional debe basarse en las necesidades del usuario, desarrollar estrategias básicas para mejorarlas. La atención al cliente es un compromiso que requiere el uso de todos los recursos disponibles para lograrlo. En este sentido, los usuarios de hoy buscan profesionales que actúen con humanidad, que los cuidadores no solo aborden tus problemas de salud, sino también escucharte y comprender tu estado actual, no solo tu salud física sino también tu entorno emocional.

A menudo, se pueden observar diferentes reacciones entre los usuarios y familiares, tales como: problemas con los tiempos de espera, falta de puntualidad en la prestación de los servicios, pacientes no tratados con atención personalizada, falta de comunicación con los pacientes, mala percepción de los servicios franquiciados, incumplimiento de los deseos del paciente, servicios poco confiables e inseguros, así como tratamientos que no están en línea con la experiencia y reputación de la clínica, cada vez hay más cartas de quejas y quejas.

También se ha observado que los enfermeros y médicos tienen un escaso abordaje y comunicación verbal o gestual con el usuario y se limitan a realizar actos de interrelación. De esta forma, se visualiza una falta de identificación del cuidador o del médico con el fin de contribuir con todas las carencias del paciente.

El modelo adaptativo de Callista Roy representa, en su teoría, el propio criterio de cambio continuo de una persona, que consiste en estímulos enfocados, contextuales y redundantes que pueden responder apropiadamente en una respuesta adaptativa previa a ella. Explicar el concepto de "adaptación" de una

persona como un punto a problemas provocados por situaciones de déficit excesivo o desabastecimiento.

El trato a los clientes se ha vuelto importante en las últimas décadas en medio de debates sobre los derechos de los pacientes y el derecho a la atención médica. Si bien esta evaluación de la calidad funcional es importante para lograr resultados positivos en la salud humana, la gestión de la salud implica un trabajo y una acción interdisciplinarios. Además, los usuarios de los servicios de salud deben participar activamente en la evaluación de necesidades y la planificación estratégica para satisfacer las necesidades.

Cabe señalar que el concepto de atención de calidad ha sido reconocido durante muchos años por la pionera de esta industria, Florence Nightingale, quien ha dado un paso importante en la atención al paciente y se guía por la formación científica. Hoy en día, existen modelos comerciales y de servicio al cliente de calidad que se centran en la relación entre los profesionales sanitarios y los pacientes y nos permiten ofrecer productos científicos y funciones humanas. La calidad de la atención es responsabilidad de las autoridades y los equipos médicos competentes. En este sentido, el rol de los especialistas y enfermeras es particularmente importante, ya que son miembros directos del equipo médico y tienen más contacto con el paciente; por lo tanto, la atención interpersonal de alta calidad es esencial para satisfacer las necesidades psicológicas y emocionales de los pacientes, ya que la frecuencia de las interacciones determina la calidad de toda la atención, incluidos también los factores técnicos. El concepto de cuidado que va más allá de los dominios físico, biológico, emocional, social y psicológico debe ser considerado iterativamente en el cuidado, por eso el aspecto humano del paciente es tan importante que permite un refuerzo real de los valores. Derivada de la profesión médica, la medicina no solo está moldeada por descubrimientos científicos, sino que también incluye áreas de correlación y empatía para crear una imagen diferente en la actualidad.

Por lo tanto, es importante saber cómo percibe el usuario el trato por parte de los médicos, lo cual es importante para la evaluación y mejora de la asistencia sanitaria. Cabe destacar que la calidad funcional no es un procedimiento vertical afirmativo, sino un proceso dinámico, integral e ininterrumpido de detección

permanente de errores en las actividades y procesos cotidianos. Este proceso debe revisarse, actualizarse y difundirse periódicamente con la participación de los empleados. Los médicos deben dedicarse a su profesión y actuar con responsabilidad y compromiso para garantizar la satisfacción del usuario. Así se construye el problema estudiado.

Según Redacción (2021) El trato al cliente es el aspecto que utiliza una empresa para establecer un vínculo o acoplamiento con un cliente, incluido el uso de la información proporcionada y el procesamiento y uso efectivo de esa información, con el fin de otorgar lo mejor en el servicio al usuario, la calidad del servicio, así como la atención personalizada. y la puntualidad como la amabilidad y la cortesía, es un procedimiento útil para gestionar, entender las necesidades del cliente cuando está en contacto y a sus requerimientos dándole respuesta a sus inquietudes.

En esa perspectiva Satisfacción del cliente según World Health Organization (2018), nos menciona que este indicador nos permite conocer las debilidades o falencias que tienen el servicio, así como desarrollar nuevas fortalezas que mejoren la perspectiva de los usuarios.

Cortesía y amabilidad, para la World Health Organization (2018), son consideradas cualidades que las personas deben de desarrollar como proceso de humanización entre los profesionales de la salud, generando un mejor trato a sus pacientes.

Finalmente tenemos el Compromiso, Tadeo (2018), nos enseña que el compromiso de los profesionales médicos se basa en la conciencia, velando por la seguridad del paciente desde la práctica ética.

Rajendran y Anantharaman (2017) afirman que las organizaciones de prestación de servicios pueden obtener una ventaja competitiva sobre sus competidores a través de una buena calidad de servicio funcional.

La Confianza, Santamaría (2018), nos explica que es atribuida a la relación paciente con el profesional de la salud el cual es de gran importancia mantenerlo para la calidad de servicio.

En esa misma perspectiva el Desempeño del servicio Santamaría (2018), nos dice que se mide a través de los conocimientos, aptitudes y el cumplimiento de logros de los especialistas de la salud.

Atención personalizada World Health Organization (2018), indica que el desarrollo del proceso de humanización de los profesionales de la salud, en donde se busca mejorar el escalón de satisfacción de los usuarios creando herramientas de innovación que mejore la calidad de servicio.

La calidad funcional en los servicios de salud es una medida por la satisfacción del usuario siendo un eje importante para evaluar el sistema actual. Por lo tanto, este estudio tuvo como objetivo proporcionar datos relevantes que reflejen el estado actual de los servicios médicos de los proveedores de atención médica para corregir las brechas y mejorar las puntuaciones.

La investigación abordó el siguiente **problema general** ¿Cómo se relaciona el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022?, y de tal manera, se mencionan los problemas específicos (a) ¿Cuál es la relación entre Confiabilidad y Rendimiento Percibido del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022? (b) ¿Cuál es la relación entre Seguridad y Las Expectativas del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022?(c) ¿Cuál es la relación entre Capacidad de respuesta y Rentabilidad del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022?

La presente investigación se **justificó teóricamente** porque la realización del estudio brindó un contexto benéfico en cuanto a las variables de atención al cliente y calidad funcional en pacientes y usuarios de la Clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. Porque tienen diferentes puntos de vista sobre las variables en estudio, lo que puede servir de apoyo para futuras investigaciones, reforzando los conocimientos del sujeto sobre el trato con el cliente, es decir, la capacidad de comprender a los usuarios e identificar necesidades y mostrar empatía, ya que todas las acciones y esfuerzos están dirigidos a crear una gran experiencia de cliente. La calidad funcional es la evaluación del consumidor de la superioridad o excelencia general del servicio.

En la **justificación metodológica** el estudio ha seguido correctamente cada paso del proceso de una investigación. Se contextualizó el problema de las variables, se revisó trabajos con propósitos similares, se propusieron los problemas, hipótesis y objetivos de estudio. Se escogió una muestra para aplicar el instrumento de recolección de datos con lo que, finalmente, se presentaron resultados, conclusiones y elaboraron recomendaciones a la organización estudiada.

La **justificación práctica** de esta investigación servirá para que la clínica Jesús del Norte de Independencia pueda implementar estrategias y mejoras adaptadas a los verdaderos deseos de los pacientes objetivos; como generar un trato ambiguo con buena empatía y comunicación. Así podrán mejorar su gestión y competitividad con respecto a los procesos y competencias del mercado.

A **nivel local**, la clínica tiene problemas con los tiempos de espera, como no brindar un servicio oportuno, no se trata a los pacientes con atención personalizada, falta de comunicación con los pacientes, mala percepción del servicio. Debido a la incapacidad de cumplir con las expectativas del paciente, el servicio no es confiable e inseguro. Demostrado, además del tratamiento que no está de acuerdo con la experiencia y reputación de la clínica, hay un número creciente de quejas y evidencia clara de que el personal está dispuesto a ayudar y resolver problemas.

El nivel de satisfacción de la calidad de servicio de los pacientes del Policlínico Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo son del 60,3%; Los aspectos de empatía y seguridad son los aspectos que perciben un alto tope de satisfacción por parte de los usuarios, mientras que los aspectos de los aspectos tangibles son los de mayor índice de insatisfacción. Por lo tanto, el sistema de salud debe implementar estrategias para mejorar la calidad del examen y tratamiento médico con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

El tema metodológico incluye la recomendación de un modelo de medición de trato al cliente y calidad funcional que pueda servir de guía para otros estudios de seguimiento, así como un estudio transversal no experimental, encuesta y cuestionario que serán validados por expertos. La investigación se basa en la metodología científica, ya que utiliza métodos y técnicas que nos permiten apoyar la investigación.

De igual manera, el **objetivo general** del estudio fue determinar la relación entre el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022. Como objetivos específicos tenemos: (a) Determinar la relación entre Confiabilidad y Rendimiento Percibido del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022. (b) Determinar la relación entre Seguridad y las Expectativas del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022, y (c) Determinar la relación entre Capacidad de respuesta y Rentabilidad del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022.

Por otra parte, la **hipótesis general** fue dar a conocer si existe relación significativa entre trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. Y como hipótesis específicas (a) Existe relación significativa entre Confiabilidad y Rendimiento Percibido del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. (b) Existe relación significativa entre Seguridad y las Expectativas del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022, y (c) Existe relación significativa entre Capacidad de respuesta y Rentabilidad del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Desde el punto de los **antecedentes a nivel nacional** tenemos, la investigación de Soto (2021), indicó identificar cuáles son los componentes relacionados con la calidad funcional en la población adulta del CIS. Llegando a la conclusión de que la calidad percibida y la atención personalizada ayuda a mejorar el sistema de salud, además de la accesibilidad y comodidad fueron puntos en donde se detectaron falencias.

De acuerdo con Del Carmen (2019), estableció como objetivo general ofrecer una perspectiva de mejora para los establecimientos de salud, llegando a la conclusión de que la percepción del usuario o cliente es un eje importante de la calidad; Las empresas deben comprometerse a brindar un servicio completo, en función de cómo los usuarios califican lo que reciben de los profesionales de la salud.

Por otro lado, Fabián et al (2020), determinaron como propósito general analizar la relación entre la calidad funcional y la satisfacción de los pacientes en una cadena de clínicas odontológicas. El método fue cuantitativo y transnacional, se empleó el modelo SERVPERF, llegando a la conclusión que el 93% percibió una calidad alta y un 98% estar satisfechos con la atención ofrecida. Para finalizar, indica que existe una relación directa entre las variables.

Asimismo, Febres y Mercado (2020), propusieron medir el nivel de atención brindada hacia los usuarios en los servicios de salud y así satisfacer sus necesidades encontrando formas de optimizar el sistema de salud. Por ende, el servicio actual que se brinda, en las unidades por el incidente de la pandemia debe contar con maquinaria y equipos modernos equipados con tecnología para superar errores en el proceso de solución de deficiencias, consolidando fuerzas para lograr un desempeño óptimo.

De acuerdo con Boada et al (2019), concluyeron que en los años recientes se ha producido una variación significativa en relación entre los profesionales sanitarios y los pacientes. El usuario es el protagonista en la prestación y evaluación del servicio, medido por su efectividad, eficiencia y efectividad. Las

percepciones de los pacientes sobre la atención que reciben se miden por la satisfacción y características centradas en la persona, como la inclusión y la continuidad de la atención. La percepción del usuario o cliente es un eje importante de la calidad; Se dice que las empresas están comprometidas a brindar un servicio integral, en función de cómo los usuarios califican lo que reciben de los profesionales médicos.

Por otra parte, Morales y García (2019), indicaron que en sector salud se debe de profundizar en la cultura del servicio con el fin de potenciar los servicios prestados a los pacientes y así transmitir un servicio confiable por medio de un trato amable e informativo, de manera oportuna para reducir las demoras en el servicio y responder a las molestias y quejas de los clientes de manera personalizada. En conclusión, como resultado, los errores en el proceso pueden reducirse, lo que lleva a un mejor servicio para el uso completo de la información y los diagnósticos del paciente, y en términos de seguridad, se reducen significativamente los problemas incurridos. 'ocurrió en instalaciones médicas, superando con éxito las deficiencias presentadas hasta ahora.

Además, Montalvo et al (2020), concluyeron que para la calidad de la atención en el hospital es sumamente importante porque si es eficaz puede salvar muchas vidas, así como detectar la enfermedad a tiempo gracias a un diagnóstico basado íntegramente en los resultados obtenidos. Los equipos modernos y el servicio al cliente personalizado deben considerarse obsoletos y los equipos obsoletos pueden ser un desafío, ya que no están en buenas condiciones o no se han mantenido para brindar el servicio de garantía a los clientes.

De acuerdo con Salazar y Cabrera (2016), concluyeron que la atención oportuna y el servicio eficiente logran consistentemente ayudar a la salud de muchos usuarios, por lo que los hospitales deben hacer un uso completo de los recursos a su disposición, asegurando un riesgo mínimo para los pacientes y asegurando su bienestar a través de resultados óptimos en el hospital existen muchos problemas debido a la inadecuada atención al cliente, Surgen quejas así como atención poco profesional por parte de médicos y enfermeras, esto se debe a la falta de consideración y resolución de sus problemas relacionados con la salud generando insatisfacción.

A nivel nacional, en relación con la pandemia, uno de los principales retos a los que se enfrentan las administraciones públicas y las empresas privadas del sector sanitario, como las clínicas, es la formulación e implementación de estrategias de alto impacto, más preocupadas por mejorar la calidad de la atención sanitaria, de los servicios que se prestan en la industria, para dar respuesta a en términos generales a los cambiantes niveles de atención de la salud, optimizando así el uso de los recursos y contribuyendo a la mejora de los procesos.

El enfoque teórico, ha evidenciado que la calidad y el buen trato al cliente en las clínicas es fundamental para fortalecer el sistema de salud y por ello que el servicio de salud debe ser eficiente, eficaz y seguro, para lograr un alto nivel de satisfacción del usuario, así como una impresión positiva de la salud del paciente. Es por eso que la calidad y el trato del usuario a menudo se juzgan a perpetuidad (OMS, 2020).

Desde el punto de vista para los **antecedentes a nivel internacional**, tenemos a Bustamante (2020), indicó como objetivo general determinar la importancia de la calidad funcional en hospitales. Llegando a la conclusión que la atención y el tiempo de espera son factores fundamentales para lograr un desempeño exitoso y cumplir con las necesidades de los pacientes.

Según Mancilla (2021), propuso como objetivo general analizar la importancia de la calidad de servicio en instituciones de salud, llegando a concluir que es de suma importancia que cuenten con niveles óptimos de seguridad y equidad, donde todos los pacientes puedan ser atendidos de la misma manera y se cuenta con sistemas de trabajo en donde el bienestar sea prioridad.

Asimismo, Almeida y Torres (2020), propusieron como objetivo general analizar la calidad funcional como factor determinante en el comportamiento de la institución. El método fue descriptivo con un enfoque cuantitativo, el diseño fue de campo y la muestra fue de 12 personas, llegando a la conclusión que no existe seguridad y accesibilidad por lo cual no hay una garantía que cumpla con lo establecido generando niveles bajos de satisfacción.

Malpartida (2020), estableció como objetivo general conocer la importancia de la calidad en el trato al cliente en Es Salud, llegando a la conclusión que el gran

inconveniente en el sistema es la falta de tiempo ya que se no se ajusta a la demanda de los pacientes produciéndose demoras y quejas, así como una deficiencia en los procesos de atención y accesibilidad.

Así también Boada et al (2019), concluyeron que en los años recientes se ha elaborado un cambio significativo en la relación entre los profesionales sanitarios y los pacientes. El usuario es el protagonista en la prestación y evaluación del servicio, medido por su efectividad, eficiencia y efectividad. Las percepciones de los pacientes sobre la atención que reciben se miden por la satisfacción y las peculiaridades de la persona, como la inclusión y la persistencia de la atención.

De igual forma Saraiva y Salmazo (2022), manifestaron como objetivo general investigar el trato al cliente en adultos mayores, el método empleado fue un estudio descriptivo y documental, con una muestra de 15 artículos. Se llegó a la conclusión que el sistema debe de poner énfasis en la atención de adultos mayores fortaleciendo los procesos de atención y mejorando el desempeño por parte del personal.

Por otro lado, Cobo et al (2018) manifestaron como objetivo general comprender los elementos asociados con la percepción de pacientes sobre calidad, la metodología usada fue un estudio transversal con un enfoque cuantitativo, en los hallazgos encontrados los pacientes se encuentran en un nivel alto con respecto a la percepción. En conclusión, la calidad es un factor importante para lograr la excelencia en el servicio y así poder mejorar los sistemas de salud.

De igual forma Amed et al (2019), expusieron como objetivo general evaluar la calidad funcional en el cuidado de enfermería, el método utilizado fue un estudio transversal y descriptivo con una muestra de 123 pacientes, en efectos obtenidos un 74% manifestaron que se realiza un monitoreo y control, el 57% de los pacientes indicaron que no fueron atendidos de una manera segura, llegando a la conclusión de que un 62% fueron atendidos de manera eficiente, sin embargo aún existen oportunidades de mejora para lograr mejorar la calidad prestada.

Asimismo, Morales y García (2019), indicaron como objetivo general determinar la importancia de la calidad de servicio en el sector salud, llegando a la conclusión, se debe de profundizar en la cultura del servicio con el fin de potenciar

los servicios prestados a los pacientes y así transmitir un servicio confiable por medio de un trato amable e informativo, de manera oportuna para reducir las demoras en el servicio y responder a las molestias y quejas de los clientes de manera personalizada.

De acuerdo con Terán et al (2021), expusieron como objetivo general recopilar datos e información relevantes sobre la calidad de servicio. En conclusión, como resultado, los errores en el proceso de servicio pueden reducirse, lo que lleva a un mejor servicio para el uso completo de la información y los diagnósticos del paciente, y en términos de seguridad, se reducen significativamente los problemas incurridos en instalaciones médicas, superando con éxito las deficiencias presentadas hasta ahora.

De igual manera Valecillos et al (2018), indicaron como objetivo general establecer las pautas para mejorar la calidad de los servicios en el sector salud. Concluyendo que, sobre la importancia de establecer un sistema de aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud, éste incluye esencialmente la planificación, el control, el aseguramiento y la evaluación en el marco de un plan vigente, orientado a la satisfacción de los usuarios del servicio.

Por otro lado, Orlandoni et al (2018), indicaron como objetivo general garantizar el acceso a servicio de salud mejorando la calidad funcional de los centros de salud, llegando a la deducción que en la pluralidad de hospitales los pacientes presentan malestar por deficiencia en los procesos de atención y mala gestión de los tiempos de espera, es por eso que se solicita contar con políticas de mejora y optimizar las restricciones en las que se ejecuta el servicio.

Conforme a López (2017), indica que la salud en Sudamérica es un sistema que hoy muestra una creciente insatisfacción de los usuarios, una gestión ineficiente de los recursos y una inadecuada coordinación con las industrias, organizaciones y sectores públicos en un campo más amplio. Este escenario conduce al surgimiento de enfermedades infecciosas y crónicas que existían en el pasado, y al colapso del sistema por fallas en el modelo organizacional y mala gestión. Esto aumenta la incertidumbre de la comunidad y hace que los trabajadores sean inestables.

Además, Tobar (2017), nos indica es su estudio esboza la teoría del descriptivo del cuidado de la salud. La visión del modelo de gestión es que se deben establecer las cualidades y virtudes del equipo para orientar la atención de la salud. Junto con el rendimiento del sistema y los indicadores de orientación de la gestión, todos incluyen la responsabilidad de la gestión y el compromiso con las decisiones de la organización.

En cuanto a Flores y Barbaran (2021), el cual concluyeron que la reforma de la salud exige una buena dirección en la gestión hospitalaria que hoy en día muchos establecimientos están a la vanguardia en promover la satisfacción solo por la calidad del servicio. Todo ello con orientación institucional en el marco de las políticas del Estado como la gestión por resultados con la dirección de los altos directivos según perfiles de trabajo acordes con los objetivos de formación. La nueva gestión pública es una modelo hospitalaria que puede considerarse como un contexto moderno y que, en los próximos años puede desarrollarse diferentes estrategias a los temas anteriores por la tecnología.

Por otra parte, Ubaldo (2019), concluyó que para la calidad de la atención en el hospital es muy importante porque si funciona, puede salvar muchas vidas y detectar enfermedades a tiempo gracias a los resultados del diagnóstico integral. Los equipos modernos y los procesos personalizados de servicio al cliente deben considerarse defectuosos, y los equipos obsoletos pueden ser problemáticos porque no están en condiciones completas o útiles para brindar el servicio de mantenimiento.

Según Boada et al (2019), el enfoque conceptual concluye que en los últimos años se ha producido un cambio significativo en la relación entre los profesionales sanitarios y los pacientes. El usuario es el protagonista en la prestación y evaluación del servicio, medido por su efectividad, eficiencia y efectividad. Las percepciones de los pacientes sobre la atención que reciben se miden por la satisfacción y las características centradas en la persona, como la inclusión y la continuidad de la atención. La percepción del usuario o cliente es un eje importante de la calidad y se cree que las empresas se comprometen a brindar servicios adecuados para que los usuarios obtengan lo que obtienen de la atención del personal médico.

Sheeja et al (2020), analizaron la calidad funcional de servicio que ofrecen los hospitales de diabetes en la India, para ello se utilizaron conceptos de calidad del servicio y se utilizó la propuesta del modelo de Gronroos tiene una dimensión como calidad funcional, imagen y calidad técnica para evaluar el constructor de orden superior “calidad de servicio”. El carácter distintivo del modelo de evaluación de la calidad del servicio de Gronroos es que tiene dos factores adicionales, a saber. Imagen y cualidades técnicas, que son útiles para evaluar la calidad del servicio de los hospitales. En su investigación se concluyó para determinar la calidad del servicio del hospital de diabetes en las economías emergentes como la India. Es importante que los hospitales presten suficiente atención a la satisfacción del cliente para poder mejorar la calidad de servicio a través de la innovación.

En esa misma perspectiva Anjar y Andina (2017), en donde se busca mejorar la calidad funcional del servicio de la oficina principal del hospital mediante un modelo Kano integrado. Se utilizó el Modelo Kano, identificando los atributos del servicio necesarios para mejorar. Este estudio también revela que la evaluación comparativa con la competencia puede producir resultados engañosos. Concluyendo que los atributos del servicio como los requisitos técnicos de los profesionales de la salud requieren mejoras en su evaluación y control, por lo que es importante desarrollar un programa de capacitación que se convierta en un proceso de instrucción de forma pedagógica activa, con actividades vivenciales directas con el paciente.

Así mismo Cherono et al (2020), en donde se analizaron los factores asociados que influyen directamente en la calidad de servicio en hospitales públicos de Kenia, por intermedio del estudio se pudo determinar los factores de rotación de personal que llegan a influir en el comportamiento, siendo otros factores los incentivos económicos, mal ambiente de trabajo, sobrecarga de labores, falta de organización en los horarios de guardia, los cuales arrojaron bajos niveles en cuanto a la satisfacción de los pacientes.

Al respecto Rivera (2019), a través de su artículo científico se analizó el desempeño laboral y su impacto en la calidad de servicio de los usuarios de un centro hospitalario, llegando a concluir que los pacientes, consideran que los aspectos técnicos en cuanto a la toma de decisiones son los que determinan una mejora en la calidad de servicio. Sin embargo, Salcedo (2018), en su estudio la calidad de servicio en hospitales no depende los recursos, estrategias o políticas de los centros de establecimiento de salud, sino de los conocimientos, actitudes, preparación profesional, empatía y capacidad de respuesta del propio personal de enfermería.

A nivel internacional, la calidad funcional es fundamental para cualquier empresa porque con la emergencia sanitaria que conocemos, las empresas buscan alcanzar las metas y objetivos establecidos. Se proponen, sobre todo las pequeñas y medianas empresas, mejorar los procesos, optimizar los recursos y lograr el desempeño organizacional es por ello que deben contar con esta herramienta necesaria para un mejor desarrollo empresarial. Hoy en día estos problemas aún existen, la mayoría de emprendedores manejan sus negocios por experiencia, lo que los ha dejado con baja rentabilidad y en el peor de los casos desaparecen del mercado. Uno de los problemas visibles es la falta de un adecuado servicio al cliente, ya que es la principal herramienta de gestión para lograr la satisfacción del cliente.

Desde el punto de vista **conceptual y teórico** el trato al cliente es la forma en que los empleados tratan a sus clientes, responde a sus preguntas, problemas y brinda soluciones para cumplir con el servicio percibido, tener un servicio rápido y rápido ágil para agregar valor, atención al cliente dice, observa y comunica atenta y amigablemente lo que requiere el cliente, características del servicio debe ser conocido. (Rodríguez, 2006).

El trato al cliente que se brinda en el La industria de la salud se compromete a implementar las políticas establecidas en cada centro donde todos los pacientes recibirán una atención segura para satisfacer sus necesidades y garantizar una información relevante, clara y precisa para disfrutar de una experiencia personalizada. (Susana, 2008, p. 293)

La calidad, funcional, en los servicios de salud es una medida por la satisfacción del usuario siendo un eje importante para evaluar el sistema actual. Por lo tanto, este estudio tuvo como objetivo proporcionar datos relevantes que reflejen el estado actual de los servicios médicos de los proveedores de atención médica para corregir las brechas y mejorar las puntuaciones.

En cuanto a Grönroos (1984), nos dice que la calidad funcional es la percepción del usuario sobre el servicio recibido y está ligada a la forma en que el personal de enfermería presta el servicio (p. 63)

La teoría de la servucción radica en el cliente ya que denota que es el elemento más importante y de no ser por él no existe el servicio, el soporte físico que tiene que ver con las instalaciones y los equipos empleados para prestar el servicio, el personal que es el que brinda el servicio entonces por medio de esto se consigue una calidad funcional que conlleve al cumplimiento de las necesidades, Finalmente, es posible crear un sistema organizativo que asegure el correcto funcionamiento del método, todo lo cual trata a la organización como un sistema de producción de servicios.

En cuanto a Bustamante et al (2020), la calidad funcional se refiere a cómo se trata a los consumidores en el desarrollo del proceso de producción del servicio. Se refiere a la calidad de la prestación del servicio, a la experiencia del cliente con el proceso de producción y consumo, que se relaciona con la interacción entre clientes y empleados.

La teoría de servucción radica en el cliente ya que denota que es el elemento más importante y de no ser por él no existe el servicio, el soporte físico que tiene que ver con las instalaciones y los equipos empleados para prestar el servicio, el personal que es el que brinda el servicio entonces por medio de esto se consigue una calidad funcional que conlleve al cumplimiento de las necesidades, finalmente, es posible crear un sistema organizativo que asegure el correcto funcionamiento del método, todo lo cual trata a la organización como un sistema de producción de servicios. En el ámbito teórico para dar soporte a las variables de estudio se tiene la teoría de Sashkin (1992), de la calidad total la cual tienen que ver con la calidad funcional y la satisfacción del cliente ya que aumenta la calidad de gestión, atención

y servicio, se da una mejora continua hacia los procesos que tiene la empresa y un control de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes. Por otro lado, la teoría de Crosby (1980), la cual enfatiza que la calidad debe de cumplir con todos los requisitos, en los procesos debe de hacer cero defectos y se usó para gestionar de manera más eficiente los errores ya que considera que se producen por falta de conocimiento y atención.

Además, Kaoru Ishikawa propuso en su diagrama que el cliente es lo más importante y se le debe de dar una adecuada orientación, debe de haber un compromiso de los trabajadores para los clientes, no se debe de corregir sino de prevenir, los resultados se deben de medir mediante una mejora continua.

Según Juran (1954), en su trilogía propone que exista una planificación en los procesos para una alta calidad, así mismo el control de la calidad y su optimización, se centra en mejorar los procesos productivos, cumplir con las expectativas de los clientes, establecer metas para la mejora continua y realizar proyectos para solucionar problemas. Por último, Edwards Deming en su ciclo manifestó que para mejorar los procesos se debe de planificar las actividades a realizar, ejecutarlas con el mejor desempeño posible, luego verificar si se han cumplido todos los procesos de forma efectiva y actuar en caso de que se requiera una mejora para volverse más competitivo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada porque describió la relación de los procesos del trato al cliente y la calidad funcional de la clínica Jesús del Norte.

De acuerdo con Ramos et al (2020), Nos dicen que la investigación aplicada en el campo clínico debería aportar soluciones a los problemas cotidianos de los profesionales sanitarios. Esto requiere un cambio en la forma tradicional de trabajar en la investigación, ya que implica una flexibilidad absoluta del esfuerzo investigador, permitiendo una adaptación continua a estas necesidades.

El diseño utilizado fue el de no experimental con corte transversal correlacional; no experimental porque no altera ninguna de las variables estudiadas; la recopilación se configura en una sección de corte transversal porque en estos casos se ejecutó en un solo procedimiento y; es correlacional porque buscó determinar el nivel de relación existente entre las 2 variables como es el trato al cliente y calidad funcional en la Clínica Jesús del Norte en el 2022.

El enfoque adoptado en el estudio fue cuantitativo porque los datos cuantitativos recolectados a través del cuestionario serán procesados para medir dos variables (calidad funcional y trato al cliente), haciendo uso de las estadísticas inferencial y descriptivas para dar respuesta a nuestra hipótesis.

El método establecido fue hipotético deductivo debido a que se propusieron hipótesis para contrastar con la realidad observable.

Conforme a Hernández (2019), lo define como el proceso de observar un fenómeno que ocurre para formar conjeturas o hipótesis que pueden ser verdaderas o falsas, los datos se analizan y comparan, y se acepta la hipótesis verdadera establecida para llegar a una conclusión por razonamiento deductivo.

El nivel de investigación fue correlacional, para determinar la relación que existe entre el trato al cliente y calidad funcional en la Clínica Jesús del Norte en el 2022.

Según Candela et al (2010) La investigación de correlación incluye estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar la relación entre las variables más importantes, mediante el uso de coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que brindan información sobre el grado, magnitud y dirección de la relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

En la investigación se describió la variable (1) Calidad Funcional y, (2) Trato al Cliente. Luego, las variables se definirán conceptual y operativamente, y se desarrollarán indicadores y escalas (ver Anexo 1):

Variable 1: Calidad Funcional

Definición conceptual

De acuerdo con Zeithaml et al (2019), la calidad funcional es un aspecto importante de las evaluaciones de los clientes desarrollados por la organización. Por tanto, se presenta como el resultado de una táctica de evaluación en la que los clientes comparan su esperanza de vida con su percepción.

Definición operacional

La variable Calidad Funcional fue operacionalizada mediante las dimensiones de: Confiabilidad, Seguridad y Capacidad de Respuesta.

Dimensión Confiabilidad representado como una experiencia a la presentación de la ayuda que se garantiza con la formalidad (Parasuraman et al., 1985).

Dimensión Seguridad que se contiene al pensamiento y a la rectitud de las autoridades y a las habilidades que pueden arraigar la confidencialidad (Parasuraman et al, 1985).

Dimensión Capacidad de respuesta, incorpora la difusión del ayudante a los individuos estrechamente implicados, proporcionados a una transmisión rápida de la ayuda. (Parasuraman et al., 1985).

Indicadores de gestión

Conforme a Zeithmal et al (2019), la confiabilidad afecta la seguridad y las emociones a menudo permanecen en la mente del usuario después de

aprovecharlas. El grado de credibilidad mide la calidad del servicio para los usuarios.

De igual modo Zeithmal et al (2019), un proceso de adquisición de conocimiento evidenciados por los especialistas que dan su paso de entrega de servicio referido, el cual puede ser muy fiable para los clientes porque tienen conocimiento y comprensión para realizar la función del servicio.

De la misma manera Zeithmal et al (2019), El proceso mediante el cual los consignatarios de servicios responden rápidamente para solucionar proactivamente un enigma del cliente dentro de un lapso de tiempo específico.

Variable 2: Trato al Cliente

Definición conceptual

De acuerdo con Ladrón (2020), el trato al cliente incluye cómo gestionar la atención al cliente, estas son todas las acciones que realizan los clientes, antes, durante y después de la ejecución de la prestación, intentan promover las relaciones con los clientes para anticiparse a sus necesidades.

Definición operacional

La variable Trato al Cliente fue operacionalizada mediante las dimensiones de: Percepción del Servicio, Expectativas del Servicio y Rentabilidad del Servicio.

Dimensión percepción del Servicio es la manera en que los individuos estiman las administraciones. Es decir, la manera en que reciben y evalúan las administraciones de una organización (Matsumoto, 2014, p. 185).

Dimensión expectativa del servicio son las convicciones sobre la transmisión de ayuda, que actúan como directrices o puntos de referencia para juzgar la ejecución de la organización. Es lo que el cliente anticipa de una ayuda, y estas se hacen por correspondencia, por la visión que otros tienen de la asistencia (Matsumoto, 2014, p. 185).

Dimensión rentabilidad del servicio del cliente es una acción que permite a las organizaciones decidir el beneficio general creado por un cliente. Un cliente beneficioso es aquel que produce un flujo de ingresos superior a los gastos de

obtención, venta y revisión. Las organizaciones determinan el beneficio del cliente a nivel de cliente o para todo el grupo de clientes (Matsumoto, 2014, p. 185).

Indicadores

Conforme a Ladrón (2020), nos dice que este es el desempeño que el usuario es ver lograda complacencia, después de adquirir un servicio, es decir, el resultado que experimenta al usar el producto que ha recibido (p.48).

Asimismo, Ladrón (2020), se refieren al paciente la expectativa de lograr con el producto o servicio que obtiene de la empresa (p.49).

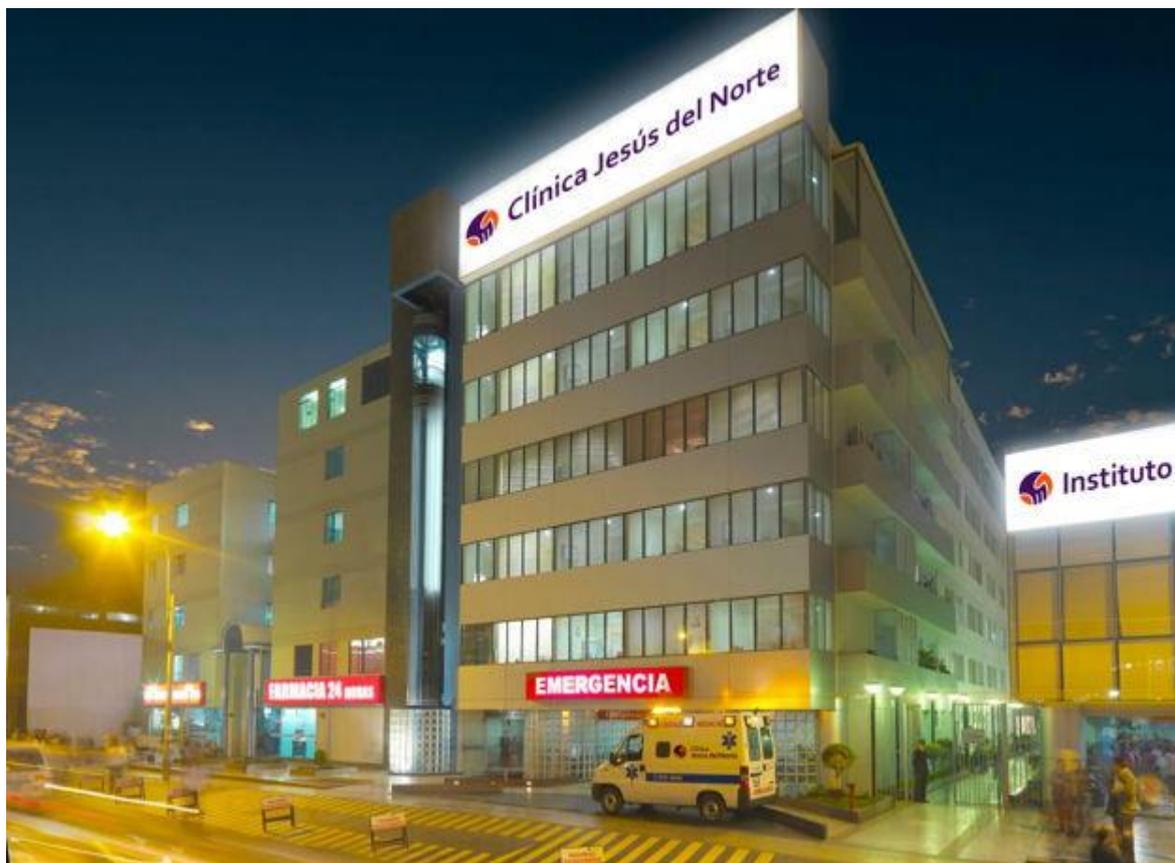
Igualmente, Ladrón (2020), nos dice que los clientes satisfechos serán leales a su proveedor o marca porque sienten una conexión emocional que va más allá de las preferencias racionales. Por ello, las empresas deben intentar que sus clientes sientan esta complacencia y, para ello, deben prometer sólo lo que pueden ofrecer, y luego ofrecer más que un poco más de lo prometido (p.50).

3.3. Población, muestra y muestreo

Las unidades de análisis involucradas en este caso, fue el análisis de trato al cliente y calidad funcional de servicio en la clínica “Jesús del Norte”. Independencia, 2022. Está conformada por clientes y pacientes, de diferentes edades, que se atienden en la clínica “Jesús del Norte” de Independencia.

Valderrama (2017), afirma que es el número total de unidades de estudio que se tienen en cuenta para la aplicación de la herramienta, las cuales pueden ser determinadas de forma finita o infinita por el investigador mediante la fórmula (p.182).

A continuación, la Figura 1 muestra la ubicación del proyecto de investigación, ubicada en el distrito de Independencia, Lima.



La siguiente tabla nos muestra el número de clientes que se tomaron en cuenta para calcular la población de estudio.

Tabla 1: Cantidad de clientes de agosto a noviembre del 2021

MESES	N° DE CLIENTES INGRESADOS
AGOSTO	15
SEPTIEMBRE	15
OCTUBRE	16
NOVIEMBRE	16
TOTAL	62

Conforme a Borda (2016), afirman que la muestra es parte de la población, la parte más representativa ha sido delineada anteriormente, por lo que podemos decir que es un subgrupo de la población.

Muestra 62 usuarios tanto como el turno de la mañana y la tarde que se atienden en la clínica “Jesús del Norte” de Independencia. Para la obtención de la muestra en este estudio se tomó una fórmula considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Fórmula:

$$\frac{N \times Z^2 P(1 - P)}{(N - 1) e^2 + Z^2 P(1 - P)}$$

Donde:

N: Población muestreada = 62

p: Probabilidad de éxito 0.5

Z: Coeficiente de confiabilidad al 95% = 1,96

E: Máximo error permisible =0.05

$$N = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)(62)}{(0,05)^2 (62-1) + (1,96)^2 (0,05)(1-0,05)} - 54$$

Muestreo 54 usuarios contribuyente fue el probabilístico, ya que ambos turnos como el de la mañana y la tarde fueron accesibles para poder realizar el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a Carrasco (2017), manifestó que la técnica es una habilidad que utilizan los investigadores para facilitar su investigación científica, ya que es un conjunto de procedimientos para desarrollar una actividad. Determinando acciones a través del aprendizaje (p. 274).

De acuerdo con Carrasco (2017), explicó que la encuesta es un procedimiento que se utiliza en un estudio descriptivo para recolectar datos e

información para su posterior procesamiento, así como para conocer las opiniones de los encuestados sobre un problema de investigación (p. 314).

La herramienta utilizada fue cuestionario en escala Likert para medir dos variables de investigación.

Conforme a Hernández (2018), el cuestionario es una estructura desarrollada para conocer las opiniones de los sujetos de investigación, consta de varias preguntas y tiene una escala, en nuestro proyecto trabajaremos con escala Likert.

El instrumento que responde a la técnica de la encuesta establecido para la investigación fue el cuestionario que fue estructurado por 16 ítems para medir las variables (a) trato al cliente, (b) calidad funcional. Para conocer en profundidad la variable trato al cliente se estructuró el cuestionario con las dimensiones (a) rendimiento percibido, (b) expectativas del servicio y; (c) rentabilidad del servicio. De otro lado, las dimensiones orientado para calidad funcional (a) confiabilidad, (b) seguridad y; (c) capacidad de respuesta. Buendía y otros (1998) la encuesta es “un método de investigación capaz de resolver problemas tanto a nivel de términos descriptivos como en relación con variables, luego de recopilar información de manera sistemática, de acuerdo a un diseño previamente establecido para asegurar la consistencia de la información obtenida”. (Pag.120).

Programa Microsoft Office Word 2016 para redactar investigaciones, Microsoft Office Excel 2016 y SPSS 21 para hacer algunas tablas, gráficos y cálculos, Windows. Además, se utilizará un cuestionario con escala tipo Likert para medir las 2 variables del estudio anterior.

La elegibilidad fue evaluada por expertos de la Facultad de Administración de Empresas para su posterior revisión y aprobación.

La validez es la capacidad de un instrumento para medir el cuestionario y legitimar las puntuaciones obtenidas por el cuestionario (Hernández, 2017).

Tabla 2. Relación de expertos que validan instrumento

GRADO ACADÉMICO	NOMBRES DE EXPERTOS VALIDADORES	OPINIÓN DE EXPERTOS
Doctor	García Yovera Abraham José	Aplicable
Doctor	Jiménez Calderón, César Eduardo	Aplicable
Doctora	Mairena Fox, Petronila Liliana	Aplicable
MBA	Díaz Torres William Ricardo	Aplicable

Con respecto a Hernández et al (2019), mencionaron que es en esta medida en que un cuestionario extraído de un sujeto en determinadas circunstancias produce resultados similares (p. 200).

3.5. Procedimientos

La información fue recolectada gracias al instrumento cuestionario lo cual fue empleado a los clientes de la clínica Jesús del Norte de Independencia, donde se realizó las 54 encuestas. El tiempo para las encuestas dependía de la disponibilidad del encuestado, los cuales después de haber respondido, fueron validados y procesados de manera correcta, asimismo se recepción los instrumentos para así realizar los respectivos gráficos las cuales nos mostraron resultados de dichas encuestas, permitiendo brindar información requerida para la investigación ante la relación de las dos variables.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se ha utilizado el método estadístico, donde la estadística descriptiva sirve para la construcción de tablas y también para preparar los datos con sus correspondientes interpretaciones de cómo utilizar la estadística inferencial para verificar hipótesis. Para efectos del procesamiento de

datos se utilizó el software SPSS versión 25 y el programa Excel 2016 para resaltar el comportamiento de las variables en estudio. (trato al cliente y calidad funcional).

Según Hernández et al (2019), mencionan que las estadísticas descriptivas son estadísticas que buscan describir y detallar las características, peculiaridades y propiedades de un fenómeno o variable. reflejado en la interpretación de gráficos y tablas (p.80).

Las estadísticas de referencia son estadísticas que se enfocan en métodos y procedimientos para analizar las características de una población, analizar y ayudar a obtener una muestra, mediante la realización de hipótesis o predicciones sobre toda la muestra estudiada para llegar a una conclusión (Hernández et al, 2019).

Los resultados obtenidos corresponderán a la investigación, pudiendo replicar la metodología aplicada en dicho estudio, ya que las técnicas y los instrumentos establecidos cumplirán las funciones de averiguar detalle a detalle la recopilación de la investigación necesaria. El instrumento de recopilación de datos reflejara el objetivo del estudio, así mismo realizaran transcripciones textuales de la entrevista, y escritura detallada de los resultados con la información existente sobre el tema empleado y respetando las citas de la fuente.

3.7. Aspectos éticos

Los participantes del estudio estuvieron desde el primer momento informados, firmaron un acuerdo confidencial que a su vez se le comento sus derechos confiables y sus responsabilidades dentro de esta investigación.

Se le comunico a los encuestados que por tema de seguridad y protección a sus identidades no serán divulgada en dicha investigación. Es por ello que no se implementó los datos personales del encuestado, porque así generaremos confianza en el proceso y credibilidad en los resultados de la investigación.

Se le explico a los encuestados que los resultados del estudio de investigación no generaran ningún perjuicio o problemas institucionales, profesional o personalmente. De igual manera se les aclara que los hallazgos del estudio no serán utilizados con fines distintos a los académicos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

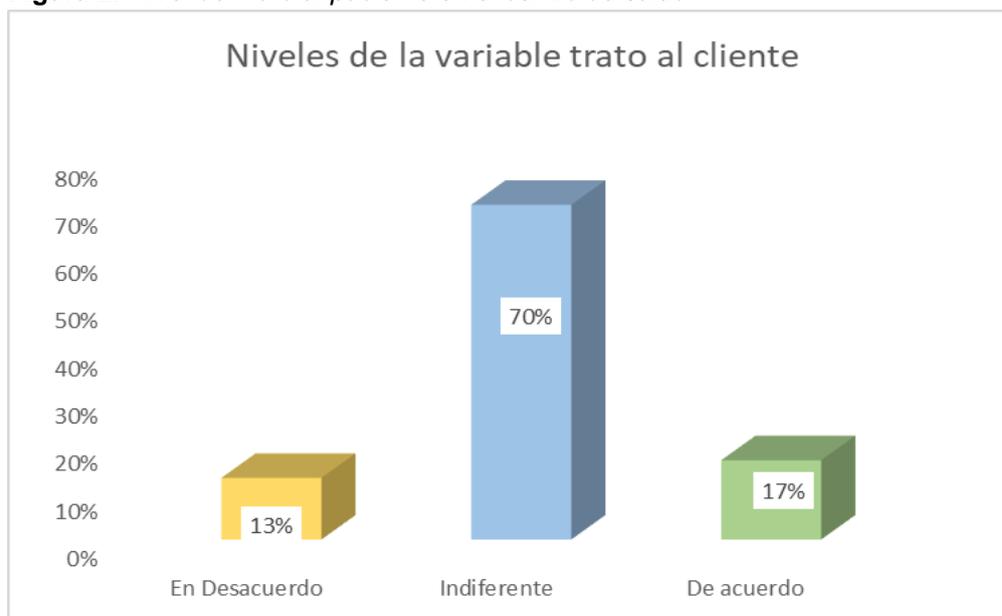
Tabla 3

Nivel del trato al paciente en el centro de salud

V1: TRATO AL CLIENTE		
NIVELES	f	%
De acuerdo	7	13%
Indiferente	38	70%
En desacuerdo	9	17%
TOTAL	54	100%

Fuente: Elaboración técnica en base a la base de datos del Excel en base de la percepción del servicio del trato al cliente

Figura 2: Nivel del trato al paciente en el centro de salud



Fuente: Elaboración técnica en base a la base de datos del Excel en base de la percepción del servicio del trato al cliente

Se observa en la tabla 3 y en la figura 2, que existe un 70% de los pacientes encuestados demostraron un nivel indiferente (**I**) al trato al cliente, un 17% están de acuerdo (**D**) con el trato al cliente y un 13% manifestaron estar en desacuerdo (**E**). Evidenciando que se debe de mejorar el trato a los pacientes por lo que es importante que se genere confianza, así como como se debe de mejorar a través de las actitudes y de la empatía, para poder fortalecer el compromiso con los pacientes y elevar el nivel las expectativas.

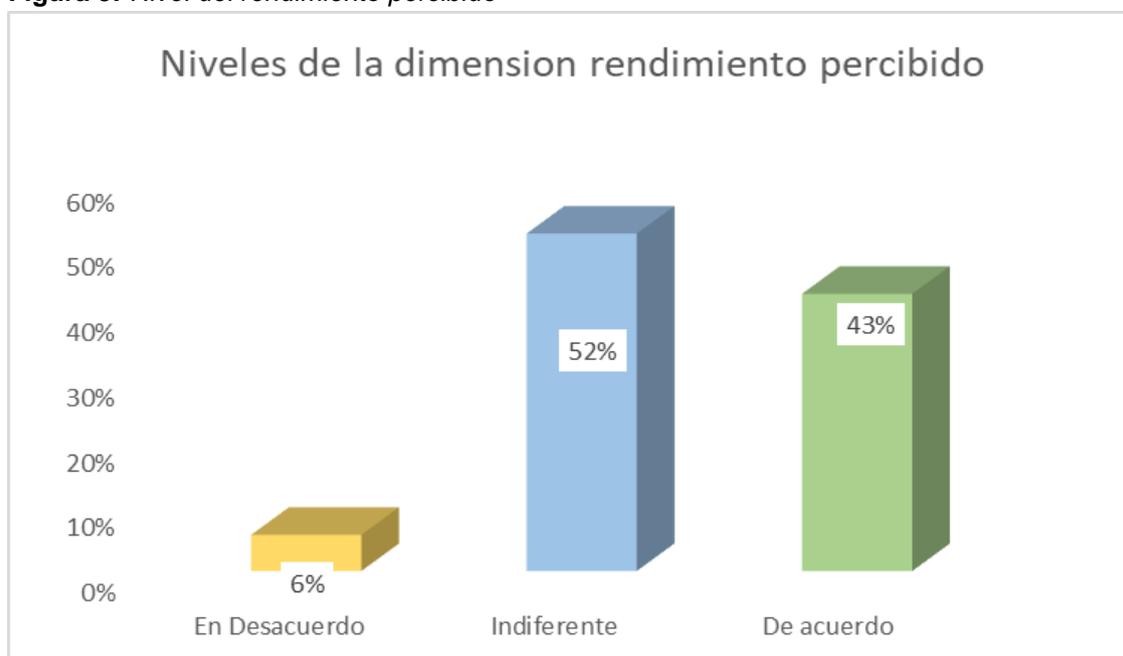
Tabla 4

Nivel del rendimiento percibido de la variable trato al cliente

D1: RENDIMIENTO PERCIBIDO		
NIVELES	f	%
De acuerdo	3	6%
Indiferente	28	52%
En desacuerdo	23	43%
TOTAL	54	100%

Fuente: *Elaboración técnica en base de la percepción del servicio como el mejor con respecto a su competencia.*

Figura 3: *Nivel del rendimiento percibido*



Fuente: *Elaboración técnica en base de las recomendaciones que recibe por parte de sus pacientes.*

Se observa en la tabla 4y en la figura 3, que el 52% de los encuestados se encuentra en un nivel indiferente (**I**) en cuanto al rendimiento percibido, un 43% manifiesta que están de acuerdo (**D**), mientras un 6% nos manifestaron estar en desacuerdo (**E**), por lo que se debe de mejorar el nivel de rendimiento, en la clínica.

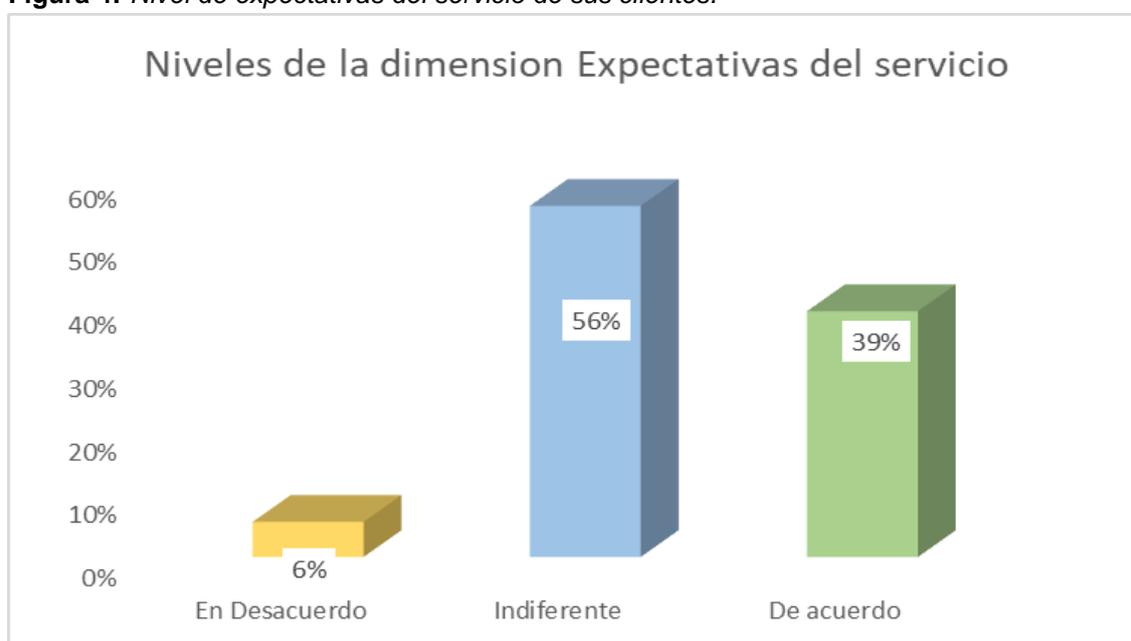
Tabla 5

Nivel de expectativas del servicio de sus clientes.

D2: EXPECTATIVAS DEL SERVICIO		
NIVELES	f	%
De acuerdo	3	6%
Indiferente	30	56%
En desacuerdo	21	39%
TOTAL	54	100%

Fuente: *Elaboración técnica en base de los cumplimientos de todas las necesidades de sus clientes.*

Figura 4: *Nivel de expectativas del servicio de sus clientes.*



Se observa en la tabla 5 y en la figura 4, que el 56% de los encuestados demuestra que existe un nivel indiferente (**I**), mientras un 39% nos manifiesta estar de acuerdo (**D**) y un 6% nos que están en desacuerdo (**E**), por lo que se debe de mejorar el nivel de expectativas, por lo que se debe de mejorar el nivel de satisfacción de los clientes. Siendo más empático y comprometiéndose con los objetivos de la empresa.

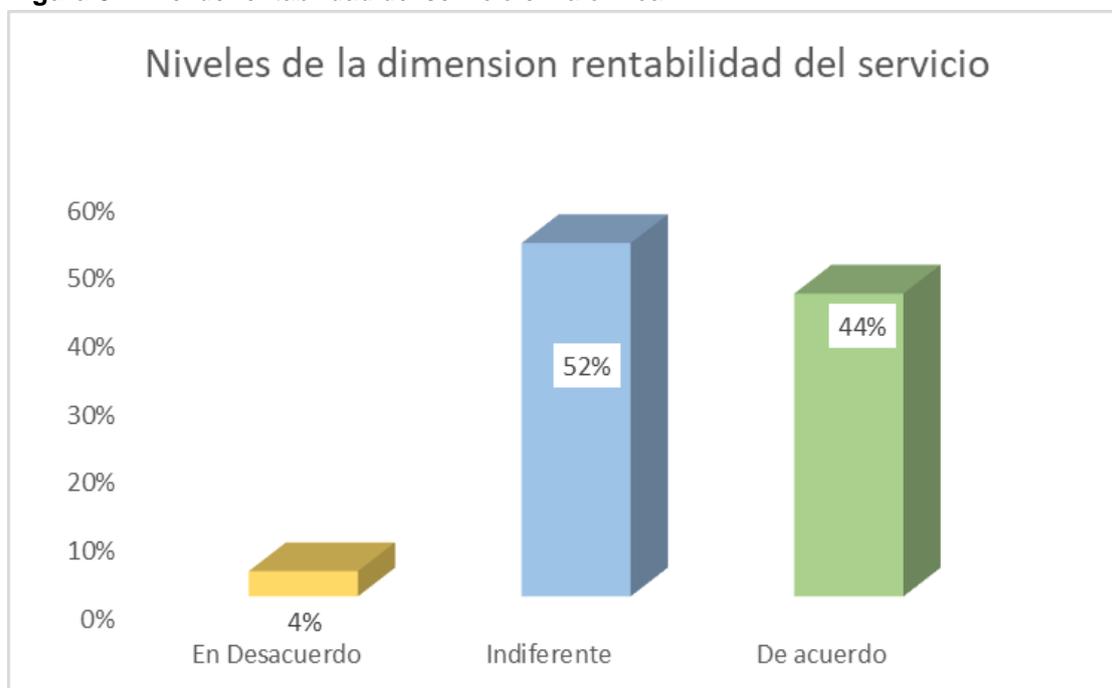
Tabla 6

Nivel de rentabilidad del servicio en la clínica

D3: RENTABILIDAD DEL SERVICIO		
NIVELES	f	%
De acuerdo	2	4%
Indiferente	28	52%
En desacuerdo	24	44%
TOTAL	54	100%

Fuente: *Elaboración técnica en base del nivel de satisfacción alto en la clínica.*

Figura 5: *Nivel de rentabilidad del servicio en la clínica*



Se observa en la tabla 6 y en la figura 5, que el 52% de los encuestados se encuentra indiferente (**I**) respecto a la rentabilidad del servicio, un 44% manifiesta que están de acuerdo (**D**), mientras un 4% nos manifiesta que están en desacuerdo (**E**), por lo que se debe de mejorar la satisfacción de los clientes para mejorar el nivel de expectativas que los pacientes tienen por la clínica.

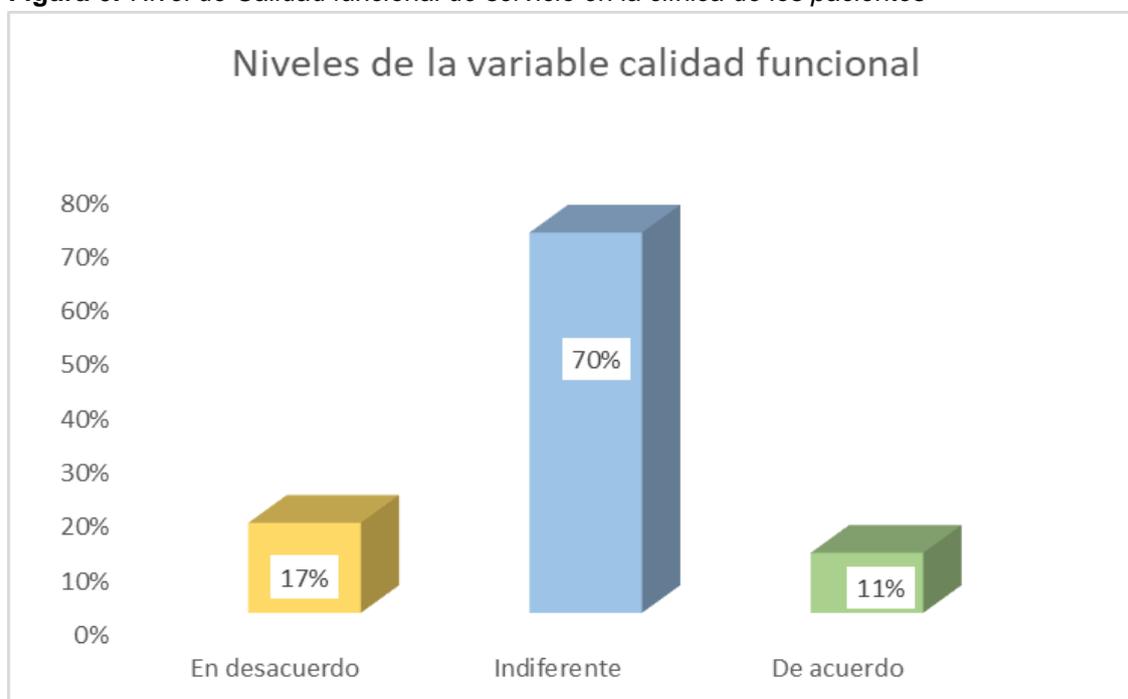
Tabla 7

Nivel de Calidad funcional de servicio en la clínica de los pacientes

V2: Calidad Funcional		
NIVELES	f	%
De acuerdo	9	17%
Indiferente	38	70%
En desacuerdo	6	11%
TOTAL	54	100%

Fuente: *Elaboración técnica de los trabajadores de la clínica atienden con cortesía y amabilidad a los pacientes.*

Figura 6: *Nivel de Calidad funcional de servicio en la clínica de los pacientes*



Se observa en la tabla 7 y en la figura 6, que el 70% de los encuestados se encuentra indiferentes (**I**) respecto a la calidad funcional, por lo que se debe de diseñar estrategias para mejorar el nivel de la calidad un 11% considera estar de acuerdo (**D**) y un 17% se encuentra en un nivel en desacuerdo (**E**).

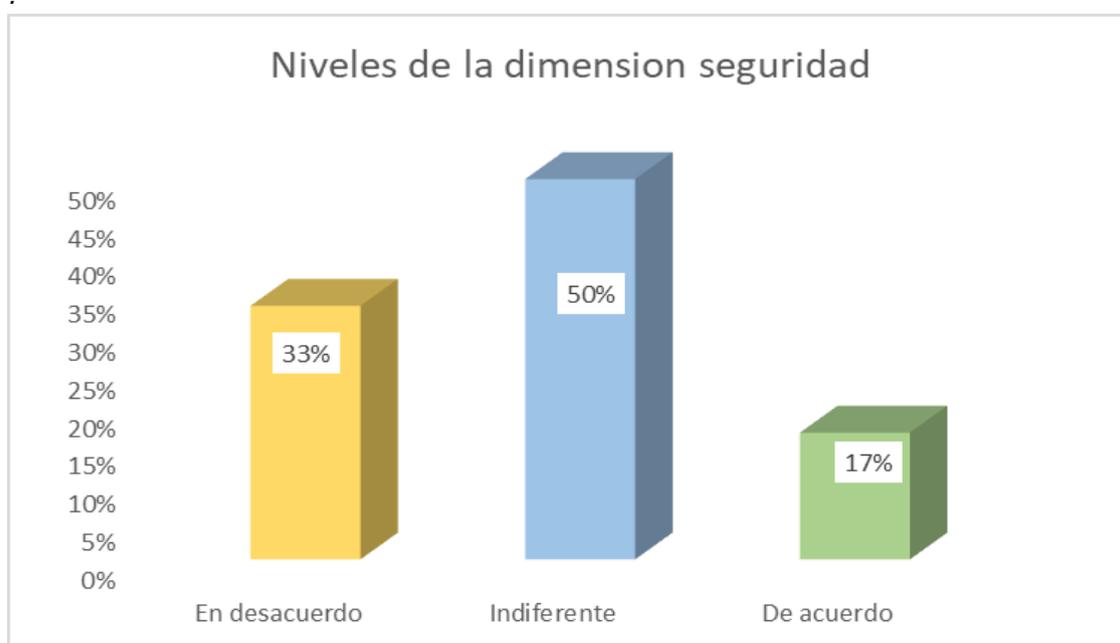
Tabla 8

Nivel de seguridad de sus clientes.

D1: seguridad de sus clientes		
NIVELES	f	%
De acuerdo	18	33%
Indiferente	27	50%
En desacuerdo	9	17%
TOTAL	54	100%

Fuente: *Elaboración técnica en base de los cumplimientos de todas las necesidades de sus clientes.*

Figura 7: *Nivel de seguridad de sus clientes.*



Se observa en la tabla 8 y en la figura 7, que el 50% de los encuestados se mostraron indiferentes (**I**) de que existe un manejo adecuado de seguridad a sus clientes de nivel medio por lo que se debe de mejorar la atención personalizada, un buen manejo de conocimiento que genera seguridad en los pacientes. El 33% de los usuarios indica que están en desacuerdo (**E**) con las estrategias de seguridad y un 17% estar de acuerdo (**D**), por lo que se debe de mejorar la atención hacia los pacientes.

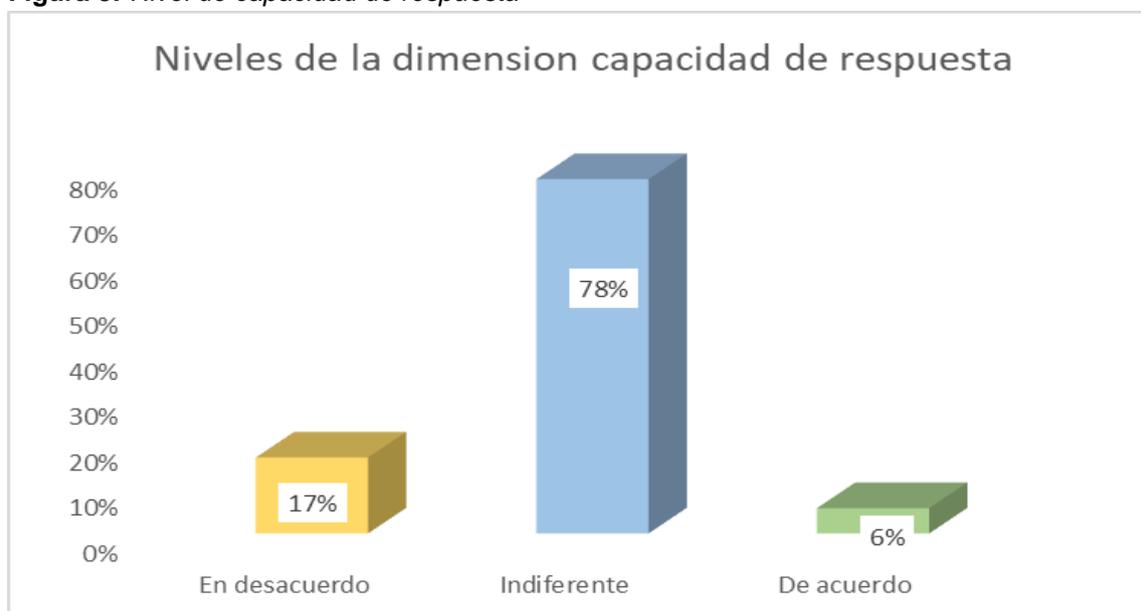
Tabla 9

Nivel de capacidad de respuesta

D2: Capacidad de respuesta		
NIVELES	f	%
De acuerdo	9	17%
Indiferente	42	78%
En desacuerdo	3	6%
TOTAL	54	100%

Fuente: *Elaboración técnica en base del nivel de satisfacción alto en la clínica.*

Figura 8: *Nivel de capacidad de respuesta*



Se observa en la tabla 9 y en la figura 8, nos muestra que el 78% de los encuestados se mostraron indiferentes **(I)** en cuanto a la capacidad de respuesta generando un buen servicio rápido, llegando a solucionar los problemas, en un tiempo corto de espera. El 17% de los usuarios indica que en desacuerdo **(E)** con la capacidad de respuesta. El 6% nos muestra que están de acuerdo **(D)** con el buen manejo de solución de los problemas, lo que evidencia que el personal de la clínica conoce las estrategias para resolver problemas, pero en una proporción menor.

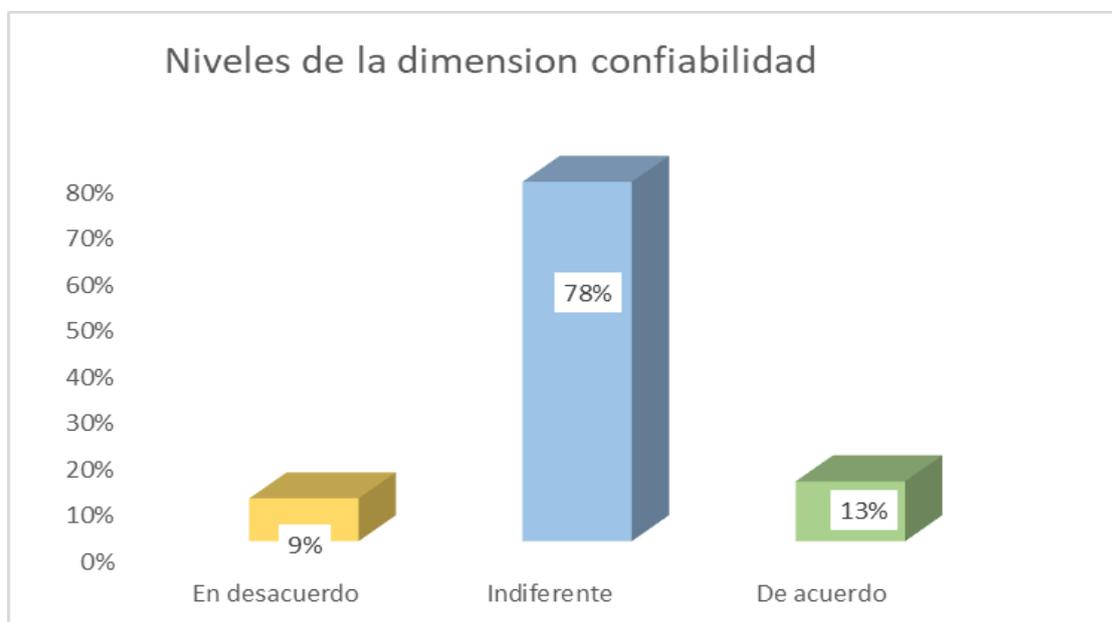
Tabla 10

Niveles de percepción de la confiabilidad a los pacientes.

D3: Confiabilidad		
NIVELES	f	%
De acuerdo	5	9%
Indiferente	42	78%
En desacuerdo	7	13%
TOTAL	54	100%

Fuente: *Elaboración técnica de los trabajadores de la clínica atienden con cortesía y amabilidad a los pacientes.*

Figura 9: *Niveles de percepción de la confiabilidad a los pacientes.*



Se observa en la tabla 10 y en la figura 9, que el 78% de los encuestados se mostraron indiferentes (**I**) con el desarrollo de una buena confiabilidad, en cuanto al cumplimiento de promesas y desempeño del servicio. En donde el 13% demostraron está de acuerdo (**D**). El 9% de los clientes indica que se encuentran en desacuerdo (**E**).

1.1. Análisis inferencial

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trato del cliente	,778	54	,001	,211	54	,000
Calidad funcional	,731	54	,001	,249	54	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Debido a que el tamaño de la muestra es 54, solo analizaremos los datos de Shapiro Wilk, debido al valor de su significancia es menor al 0,05 se realizará la contrastación de las hipótesis a través del estadístico del Rho de Spearman debido a que el análisis es un no paramétrico.

Prueba de contrastación de hipótesis

Hipótesis:

H0: No existe correlación entre trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022.

Ha: Existe correlación entre trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022.

4.2.1

Tabla 11

Correlación entre las variables trato al cliente y calidad funcional del servicio.

		Trato al cliente		Calidad funcional del servicio
Rho de Spearman	Trato al cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad funcional del servicio	N	54	54
		Coeficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

Interpretación: Como se puede observar debido a que el valor obtenido de significancia bilateral es menor al 0,05 rechazamos a la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre las variables de estudio, así mismo se puede observar que existe una correlación considerable, debido a que el valor fue de 0,848, por lo que la relación es directamente proporcional.

Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre la confiabilidad y rendimiento percibido del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022.

Ha: Existe relación entre la confiabilidad y rendimiento percibido del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022.

4.1.7

Tabla 12

Correlación entre la dimensión confiabilidad y rendimiento percibido.

			Confiabilidad	Rendimiento percibido
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
Rendimiento percibido	Rendimiento percibido	Coeficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

Interpretación: Como se puede observar debido a que el valor obtenido de significancia bilateral es menor al 0,05 rechazamos a la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre las dimensiones de estudio, así mismo se puede observar que existe una correlación considerable, debido a que el valor fue de 0,817, por lo que la relación es directamente proporcional.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre la seguridad y las expectativas del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022.

Ha: Existe relación entre la seguridad y las expectativas del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022.

4.1.8

Tabla 13

Correlación entre la dimensión seguridad y las expectativas

			Seguridad	expectativas
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,461*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	54	54
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,461*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	54	54

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Como se puede observar debido a que el valor obtenido de significancia bilateral es menor al 0,05 rechazamos a la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre las dimensiones de estudio, así mismo se puede observar que existe una correlación positiva media, debido a que el valor fue de 0,461, por lo que la relación es directamente proporcional.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación entre el proceso la capacidad de respuesta y rentabilidad del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022

Ha: Existe relación entre el proceso capacidad de respuesta y rentabilidad del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022

4.1.9

Tabla 14

Correlación entre la dimensión proceso de capacidad de respuesta y rentabilidad

			Capacidad de respuesta	Rentabilidad
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

Interpretación: Como se puede observar debido a que el valor obtenido de significancia bilateral es menor al 0,05 rechazamos a la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre las dimensiones de estudio, así mismo se puede observar que existe una correlación considerable, debido a que el valor fue de 0,788, por lo que la relación es directamente proporcional.

II. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente.

Primera: Dar a conocer si existe relación significativa entre trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. Donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022. A través de la prueba de rho spearman se llegó a demostrar que existe asociación entre las variables a través del valor de significancia bilateral siendo menor al 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula. En donde se logró tener una correlación positiva de 0,848. Indicando una relación de fuerte

Por lo que se llegó a aceptar la hipótesis general del estudio indicando una relación fuerte y perfecta entre el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022, demostrando que se cumple el objetivo general. Según Díaz, et al (2021), en su estudio se pudo evaluar el nivel de cumplimiento del indicador trato al paciente, que otorga el personal de enfermería del Hospital Materno Infantil, midiendo el nivel de la calidad de servicio. Los resultados demostraron que existe un regular nivel de trato al paciente que los encuestados han demostrado que existe un regular trato a los clientes con un 60.87%. A través de los resultados del análisis comparativo de los resultados, se ha demostrado que no se ha logrado crear una cultura de calidad entre los profesionales de enfermería que laboran en esta institución, toda vez que, al infringir en cada uno de los aspectos señalados, se estima sólo el cumplimiento parcial, deduciendo que no se brinda un trato digno de calidad de ser

Se coincide con la conclusión de la investigación y con la teoría de la calidad total de Ishikawa, la calidad del servicio se considera como la suma de las diferentes percepciones de los clientes sobre la prestación del servicio, en donde la teoría nos manifiesta que toda empresa debe de analizar su entorno competitivo actual, para luego poder mejorar el servicio, ofreciendo lo que el cliente espera en donde las cosas que una organización considera importantes pueden no tener la misma importancia para sus clientes, por lo que la gerencia debe proporcionar lo que se espera de ellos y de esta manera mejorar el trato a los clientes. A si mismo se

coincide con la tesis de Karl Albrecht con su teoría de gestión del valor del cliente nos dice que la calidad es la capacidad de manifestar beneficios con un significado específico. Simboliza cómo se entrega un servicio o producto cuando puede resolver un problema, superar un peligro, incorporarle valor, necesidad de mejorar actitud, facilidad de palabra, confianza para resolver el problema, ser tratado con cortesía y preocupación; confiabilidad probada en los hechos; conocimiento de las necesidades y deseos de los usuarios.

Segunda: En esa misma perspectiva se analizó si existe relación significativa entre confiabilidad y rendimiento percibido del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. Donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre la confiabilidad y el rendimiento percibido del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. A través de la prueba de rho spearman se llegó a demostró que existe asociación entre las dimensiones a través del valor de significancia bilateral siendo menor al 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

En donde se logró tener una correlación positiva de 0,817, indicando una relación de fuerte. Por lo que se llegó aceptar la hipótesis específica del estudio indicando una relación fuerte y perfecta entre el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022, demostrando que se cumple el objetivo general. Según Sheeja, V., Krishnaraj, R y Sonia, C. (2020), analizaron la calidad funcional de servicio que ofrecen los hospitales de diabetes en la India, para ello se utilizaron conceptos de calidad del servicio y se utilizó la propuesta del modelo de Gronroos, en donde se llegó analizar la confiabilidad que genera el personal de enfermería a los pacientes, donde un 42% demuestra que existe un nivel regular. Por lo que se maneja el diseño de un plan de evaluación según la teoría de Gronroos, en la que se analiza el conocimiento, manejo de habilidades y la imagen, que son útiles para evaluar la calidad del servicio de los hospitales. En su investigación se concluyó que es importante que los hospitales presten suficiente atención a la satisfacción del cliente para poder mejorar la calidad de servicio a través de la innovación.

Se coincide con la conclusión de la investigación. Ante ello para Zeithmal, Bitner y Gremler (2019), la confiabilidad afecta la seguridad y las emociones a menudo permanecen en la mente del usuario después de aprovecharlas. El grado de

credibilidad mide la calidad del servicio para los usuarios. Al respecto Karl Albretch con su teoría de gestión del valor del cliente nos dice que la calidad es la capacidad de presentar una ventaja en algún sentido. Simboliza cómo se proporciona un servicio o producto cuando puede resolver un problema, superar un peligro, agregarle valor, necesita mejorar su actitud, habla fácilmente, resuelve problemas con confianza, es educado y considerado; fiabilidad práctica comprobada; conocimiento de las necesidades y deseos del usuario.

Tercera, Dar a conocer si existe relación significativa entre Seguridad y las Expectativas del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. Donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre Seguridad y las Expectativas del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. A través de la prueba de rho spearman se llegó a demostró que existe asociación entre las dimensiones a través del valor de significancia bilateral siendo menor al 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula. En donde se logró tener una correlación positiva de 0,461. Indicando una relación de fuerte y perfecta, por lo que se llegó aceptar la segunda hipótesis específica del estudio indicando una relación fuerte y perfecta entre el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022, demostrando que se cumple el objetivo general.

Para los autores Anjar, P., y Andina, Y. (2017), se desarrolló utilizando un conjunto integral de técnicas, en donde se analizó el impacto donde la calidad funcional del servicio en el desempeño en un hospital de Yogyakarta, los resultados después de analizar a 140 pacientes se logró analizar la implementación del modelo de Kano el cual mantiene coincidencia con la teoría de la calidad total, en donde se lograr cinco atributos importantes siendo dos que coinciden con la investigación seguridad y expectativas, además de evaluación, requisitos técnicos y control. Este estudio también revela que la evaluación comparativa con la competencia puede producir resultados engañosos. Concluyendo que los atributos del servicio como los requisitos técnicos de los profesionales de la salud requieren mejoras en su evaluación y control, por lo que es importante desarrollar un programa de capacitación que se convierta en un proceso de instrucción de forma pedagógica activa, con actividades vivenciales directas con el paciente.

Se coincide con la conclusión de la investigación, ante ello para Ladrón, M. (2020) se refieren al paciente la expectativa de lograr con el producto o servicio que obtiene de la empresa. La teoría de la calidad total de Ishikawa, la calidad del servicio se considera como la suma de las diferentes percepciones de los clientes sobre la prestación del servicio, en donde la teoría nos manifiesta que toda empresa debe de analizar su entorno competitivo actual, para luego poder mejorar el servicio, ofreciendo lo que el cliente espera en donde las cosas que una organización considera importantes pueden no tener la misma importancia para sus clientes, por lo que la gerencia debe proporcionar lo que se espera de ellos y de esta manera mejorar el trato a los clientes.

Cuarta: Dar a conocer si existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y rentabilidad del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022, donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacidad de respuesta y rentabilidad del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.788; lo cual indica que es una relación regular. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre fuerte y perfecta entre capacidad de respuesta y rentabilidad del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022, por ende, el objetivo general queda demostrado. Mohamad, et al (2019), la evaluación de la calidad del servicio del sistema de información hospitalaria (HIS) ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios. La muestra estuvo compuesta por 270 usuarios seleccionados al azar mediante un muestreo por conglomerados polietápico. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado, que incluía cinco dimensiones. Se calculó la brecha entre las percepciones y las expectativas de los usuarios y se probó la significancia de las puntuaciones. Resultados: Las brechas de calidad más altas en las cinco dimensiones se relacionaron con la capacidad de respuesta (-1,52) y la confiabilidad (-1,34) y también la brecha de calidad más baja se relacionó con los tangibles (-0,95). Hubo diferencias significativas entre las percepciones y expectativas de los usuarios en todas las dimensiones del SERVQUAL ($P < 0,001$). Esto implicaba que la calidad de los servicios entregados era inferior a lo que

esperaban los usuarios. Conclusiones: dada la mayor brecha en la capacidad de respuesta y la confiabilidad, es esencial que los proveedores de SIS se centren en brindar servicios de soporte y actualización y asignen personal de TI con el conocimiento y las habilidades adecuadas para brindar la confianza necesaria para usar los servicios generando el aumento de la rentabilidad del centro hospitalario.

Se coincide con la conclusión de la investigación Ante ello para Zeithmal, Bitner y Gremler (2019), la confiabilidad afecta la seguridad y las emociones a menudo permanecen en la mente del usuario después de aprovecharlas. El grado de credibilidad mide la calidad del servicio para los usuarios. Al respecto, Karl Albretch con su teoría de gestión del valor del cliente nos dice que la calidad es la capacidad de manifestar una ventaja con un significado específico. Simboliza cómo se entrega un servicio o producto cuando puede resolver un problema, superar un peligro, incorporarle valor, necesidad de mejorar la actitud, fácil de hablar, seguro para resolver el problema, ser cortés y considerado; confiabilidad probada en los hechos; conocimiento de las necesidades y deseos de los usuarios.

III. CONCLUSIONES

Primera: En cuanto al objetivo general se concluye que existe una relación positiva entre las variables de estudio siendo de 0,848 demostrando que existe un positivo y considerable entre la variable trato al cliente y la segunda variable calidad funcional. Así mismo observamos que existe 46.30% de los encuestados demuestran que no están ni conformes ni disconformes con el nivel de trato de los pacientes, en similar tendencia encontramos a la variable calidad funcional de servicio con un 54.7%.

Segunda: Se concluye respecto al primer objetivo específico que existe una relación positiva entre la confiabilidad y rendimiento percibido siendo de 0,817 demostrando que existe un positivo y considerable. Así mismo observamos que existe 33.3% de los encuestados demuestran que están de acuerdo con el nivel de confiabilidad, en similar tendencia encontramos a la dimensión rendimiento donde un 44.4% están de acuerdo.

Tercera: Se concluye respecto al segundo objetivo específico que existe una relación positiva entre la seguridad y expectativas siendo de 0,461 demostrando que existe un positivo y considerable. Así mismo observamos que existe 42.6% de los encuestados demuestran que no están ni conformes ni disconformes con el nivel de expectativas, a diferencia de un 44.4% que están conforme con el nivel de seguridad que la clínica fomenta.

Cuarta: Se concluye respecto al tercer objetivo específico que existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y rentabilidad del servicio siendo de 0,788 demostrando que existe un positivo y considerable. Así mismo observamos que existe 53.7% de los encuestados demuestran que están de acuerdo con la capacidad de respuesta, y un 37% están demostraron que la clínica tiene un adecuado manejo de su rentabilidad.

IV. RECOMENDACIONES

Primera se recomienda entrenar y capacitar al personal, en cuanto al manejo de habilidades blandas, en donde el personal, relacionarse con los demás manejando sus emociones, estableciendo objetivos, en donde pueda tomar decisiones autónomas que le permita enfrentar diversas situaciones.

Segunda: Se debe invertir en la preparación de los equipos a través de capacitaciones de coaching, en donde se pueda mejorar el nivel de confianza entre los pacientes. Algunas veces no es posible atender todas las solicitudes de los clientes por lo que es importante con rapidez y efectividad mejorar su nivel de rendimiento mejorando su eficiencia, por lo que el trabajo debe desarrollarse de forma sistemática en donde cualquier personal del área de historia pueda acceder a la historia del paciente.

Tercera Se recomienda desarrollar adecuados canales de comunicación, por lo que se debe de mejorar el trato a los clientes vía telefónica y canales digitales generando una buena expectativa con la atención personalizada y de esta manera se mejore el nivel de seguridad en los pacientes para que asistan al centro médico.

Cuarta: Para mejorar la capacidad de respuesta se debe de mejorar la coordinación y a la integración de las demás áreas de la clínica, establecer las pautas e informar al personal médico ante un acontecimiento negativo. Para mejorar la rentabilidad, es necesario que el centro médico cuente con toda la capacidad de recursos tecnológicos médicos, por lo que se debe de optimizar, la adquisición de compra, el almacenamiento y distribución de los medicamentos en todas las áreas que se lo requieren.

REFERENCIAS

- Almedia, A., y Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga - Colombia. *Revista Espacios*, 41(49), pp.234-245. Disponible en <https://revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>.
- Amed, E., Villareal, G., & Alvis, C.(2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. cienc. ciudad*,16(2) pp. 108-19. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>.
- Anjar, P., y Andina, Y. (2017). *Improving service quality of hospital front office using an integrated Kano model and quality function deployment*. 5 (13), 923-946 pp. DOI: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.1001>.
- Boada, A., Barbosa, A., y Cobo, E. (2019). *Perception of users regarding the quality of health care of the external consultation service according to the SERVQUAL model*. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), pp. 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>.
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Madrid: McGraw-Hill.
- Bustamante, Miguel A., Zerda, Elsie, Obando, Francisco, & Tello, Michelle. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), pp. 161-170. Recuperado de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-161.pdf>.
- Cancela G., Rocío; Cea M., Noelia; Galindo L., Guido; Valilla G., Sara. Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. Universidad Autónoma de Madrid. 2010, p. 8. En línea: http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentacion/es/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf Consultado: 07 de abril del 2018.
- Cherono, L., Kwonyike, J., y Mining P. (2020) *Relationship between Direct Compensation and Quality Service Delivery in Public Hospitals in County*

Referral Hospitals in North Rift, Kenya. The international journal of business & management, 4 (3), pp. 143-166.

Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., y Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 5(2), pp. 277–294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>.

Díaz, B., Maciel, A., Cuevas, M., ÁvilA, G., Monroy, G & Guadarrama, L., Pérez, V. Evaluation of the dignified treatment indicator by nursing staff in a maternity and infant hospital, 6 (3), 3485-3495 pp. Guadalupe Ortiz Cabrera https://www.redib.org/Record/oai_articulo3462405-evaluaci%C3%B3n-del-indicador-trato-digno-por-el-personal-de-enfermeria-en-un-hospital-materno-infantil-evaluation-dignified-treatment-indicator-nursing-staff-a-maternity-infant-hospital.

DOI: <http://dx.doi.org/10.24940/theijbm%2F2020%2Fv8%2Fi3%2FBM2002-077>.

Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Pública.*;36(2), pp. 288-95. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.

Deming (1991). Los 14 puntos de Deming aplicados a los servicios. Madrid: España: Editorial Diaz de Santos.

Fabian, A., Podestá, L., Ruiz, R. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas*. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz. Med.*, 22(1). <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.

Febres, R., y Mercado, M (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing. A Customer Relationship Management Approach*. 2nd ed. West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2019). *Metodología de la investigación*. México: Editorial. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. M. (2019). *Metodología de la Investigación*. (5ª. ed.). México D.F: Editorial McGraw-Hill.
- Juran, J.(1980). *Planificación de la calidad*. Madrid. Ediciones Diaz de Santos.
- Ishikawa, K. *¿Qué es control de calidad?*. Bogotá. Grupo Editorial Norma.
- López, M. (2017). *Una mirada reflexiva sobre gestión y salud pública desde el paradigma de la complejidad*. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Malpartida, J. (2020). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes de EsSalud. *Alpha Centauri*, 1(2), pp. 43-51. Disponible en <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>.
- Matsumoto, R. (2015). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 34, pp. 181- 209. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Méndez, C., (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México D.F., México: Limusa S. A.
- Mancilla, J.(2021). Evaluación de la Calidad en Unidades de Salud en México. *Horizonte sanitario*, 20(1), pp.7-9. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v20n1/2007-7459-hs-20-01-7.pdf>.
- Montalvo, S., Estrada. E., y Mamani, H.(2020). *Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado*. *Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas. Recuperado de [file:///C:/Users/pc-peru/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/pc-peru/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230%20(3).pdf).

- Morales, L., y García, J. (2019). *Perceived service quality in the Bogotá public health system*. *Rev. Salud Pública*. 21 (1), pp. Recuperado de <https://scielosp.org/pdf/rsap/2019.v21n1/128-134/es>.
- Organización Mundial de la Salud. (15 de Septiembre de 2020). https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120_38add1sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orlandoni, G., Pérez, M., Valbuena, M., Ramon, J. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), pp. 325-343. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21458813010>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL
- Redacción. (30 de enero del 2021). Definición de Atención al Cliente. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/atencion-al-cliente/>.
- Rivera, G, (2019) Salcedo (2018). *Interacción entre función y relación calidad del servicio, a través de la jerarquía y compensación*. *Revista de Industria de servicios*. 4 (5). 145-170 pp.
- Rodriguez. (2006). *Atención auxiliar en la hospitalización del paciente*. España: MAD S.L.
- Salazar, W., y Cabrera, M (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente*, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), pp. 13-20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>.
- Salazar, W., y Cabrera, M (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente*, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador.

Industrial Data, 19(2), pp. 13-20. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>.

Santamaria, I., Robledo, T., Fernandez, A., Ochoa, O y Diez, N. (2018). Auxiliares Administrativos. Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. Ediciones Rodo, 248 pp. Sevilla. España. ISBN: 978-84-17439-00-2.

Saraiva, R., y Salmazo, H.(2022). Calidad de la atención a la salud de las personas mayores en la atención primaria: una revisión integradora. *Enferm. glob*, 21(65): pp. 545-589. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.444591>.

Sashkin, M. (1992). What is TQM? Executive Excellence 9 (5). Canadian Business & Current Affairs Database., 11.

Sheeja, V., Krishnaraj, R y Sonia, C. (2020). Functional Quality of Service Model for Diabetes Hospitals in India. *Adaya Journal*, 11(9). 160-174 pp. DOI:
<https://doi.org/10.37896/aj9.11/017>.

Soto-Becerra Percy, Virú-Loza Manuel A., Elorreaga Oliver A., Amaya Elard, Mezones-Holguin Edward, Ramírez-Ramírez Rofilia et al.(2021). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Rev. Cuerpo Med*, 13(1), pp. 14-25. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020.

Susana, I. (2008). Salud reproductiva y condiciones de vida en México. Mexico.

Tadeo, A. (2018). Calidad en salud como organizar una empresa en el sector salud. Ediciones de la U. Bogota Colombia. ISBN 978-958-746-7442

Teran, N.,Gonzales, J.,Ramirez, R., y Palomino, G.(2021). Quality of service in Latinoamerican organizations.*Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), pp. 1184-1197. Disponible en file:///C:/Users/AARON/Downloads/320-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1158-2-10-20210309.pdf.

Tobar, F. (2017). La Atención de la Salud. (Artículo científico). Universidad del Salvador. El Salvador.

Ubaldo, A.(2019). *Plan of improvement of the quality of the service of attention to the user of the Víctor Ramos Guardia Hospital*, Huaraz -2018. REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA, 6(2), 43- 57. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>.

Valecillos, J., & Vargas, V., & Hernández, C. (2018). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), 29(4), pp.663-671. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>.

Valderrama, S. (2017) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos.

World Health Organization (2018). Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio.CDC, 248 pp. ISBN 9243548271

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Trato Al Cliente	Según Ladrón, M. (2020), el trato al cliente incluye cómo gestionar la atención al cliente, estas son todas las acciones que realizan los clientes, antes, durante y después de la ejecución del servicio, intentan promover las relaciones con los clientes para anticiparse a sus necesidades.	La variable trato al cliente será medida mediante las dimensiones rendimiento percibido, expectativas del servicio y rentabilidad del servicio con 16 ítems, con escala de medición ordinal.	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Relacionamiento al paciente	Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. EN DESACUERDO 2. INDIFERENTE 3. DE ACUERDO
			EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	Recomendaciones	
				Cumplimiento de necesidades	
			RENTABILIDAD DEL SERVICIO	Satisfacción del cliente	
Calidad Funcional	La calidad funcional es un aspecto clave en la evaluación del cliente desarrollado por la organización. Zeithaml, Bitner y Gremler (2019). De esta forma manifiesta, el resultado de una táctica de evaluación donde los clientes comparan expectativas vividas con sus percepciones.	La variable calidad funcional será medida mediante las dimensiones confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta con 16 ítems, con escala de medición ordinal.	CONFIABILIDAD	Cumplimiento de promesas	Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. EN DESACUERDO 2. INDIFERENTE 3. DE ACUERDO
				Desempeño del servicio	
				Confianza	
			SEGURIDAD	Atención personalizada	
				Conocimiento	
				Preocupación	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicio rápido	
				Solución de problemas	
				Tiempo de espera	

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Trato al cliente y Calidad Funcional del Servicio de la clínica "Jesús del Norte", Independencia, 2022 AUTORAS: Kathiuska Michelle Paucar Celis Y Milagros Jovita Luna Luna																																																				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																	
Problema general: ¿Cómo se relaciona el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022? Problemas específicos: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre Confiabilidad y Rendimiento Percibido del servicio en la clínica "Jesús del Norte", Independencia, 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre Seguridad y Las Expectativas del servicio en la clínica "Jesús del Norte", Independencia, 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre Capacidad de respuesta y Rentabilidad del servicio en la clínica "Jesús del Norte", Independencia, 2022? 	Objetivo general: Determinar la relación entre el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica "Jesús del Norte", Independencia, 2022. Objetivos específicos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre Confiabilidad y Rendimiento Percibido del servicio en la clínica "Jesús del Norte", Independencia, 2022. 2. Determinar la relación entre Seguridad y las Expectativas del servicio en la clínica "Jesús del Norte", Independencia, 2022. 3. Determinar la relación entre Capacidad de respuesta y Rentabilidad del servicio en la clínica "Jesús del Norte", Independencia, 2022. 	Hipótesis general: Existe relación significativa entre trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. Hipótesis específicas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación significativa entre Confiabilidad y Rendimiento Percibido del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. 2. Existe relación significativa entre Seguridad y las Expectativas del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. 3. Existe relación significativa entre Capacidad de respuesta y Rentabilidad del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022. 	Variable 1: TRATO AL CLIENTE <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">DIMENSIÓN</th> <th style="width: 20%;">Indicadores</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 50%;">Escala y Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">RENDIMIENTO PERCIBIDO</td> <td>Relacionamiento al paciente</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">Escala Ordinal Tipo Likert</td> </tr> <tr> <td>Recomendaciones</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">EXPECTATIVAS DEL SERVICIO</td> <td>Cumplimiento de necesidades</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción del cliente</td> <td style="text-align: center;">4-5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">RENTABILIDAD DEL SERVICIO</td> <td>Cortesía, amabilidad empatía</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">6-7</td> <td rowspan="10" style="vertical-align: middle;">EN DESACUERDO (1) INDIFERENTE (2) DE ACUERDO (3)</td> </tr> <tr> <td>Compromiso</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Variable 2: CALIDAD FUNCIONAL</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">CONFIABILIDAD</td> <td>Cumplimiento de promesas</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td>Desempeño del servicio</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">SEGURIDAD</td> <td>Atención personalizada</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td>Preocupación</td> <td style="text-align: center;">13</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">CAPACIDAD DE RESPUESTA</td> <td>Servicio rápido</td> <td style="text-align: center;">14</td> </tr> <tr> <td>Solución de problemas</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Tiempo de espera</td> <td></td> <td style="text-align: center;">16</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Relacionamiento al paciente	1	Escala Ordinal Tipo Likert	Recomendaciones	2	EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	Cumplimiento de necesidades	3	Satisfacción del cliente	4-5	RENTABILIDAD DEL SERVICIO	Cortesía, amabilidad empatía	6-7	EN DESACUERDO (1) INDIFERENTE (2) DE ACUERDO (3)	Compromiso	Variable 2: CALIDAD FUNCIONAL				CONFIABILIDAD	Cumplimiento de promesas	8	Desempeño del servicio	9	Confianza	10	SEGURIDAD	Atención personalizada	11	Conocimiento	12	Preocupación	13	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicio rápido	14	Solución de problemas	15	Tiempo de espera		16		
DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores																																																	
RENDIMIENTO PERCIBIDO	Relacionamiento al paciente	1	Escala Ordinal Tipo Likert																																																	
	Recomendaciones	2																																																		
EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	Cumplimiento de necesidades	3																																																		
	Satisfacción del cliente	4-5																																																		
RENTABILIDAD DEL SERVICIO	Cortesía, amabilidad empatía	6-7	EN DESACUERDO (1) INDIFERENTE (2) DE ACUERDO (3)																																																	
	Compromiso																																																			
Variable 2: CALIDAD FUNCIONAL																																																				
CONFIABILIDAD	Cumplimiento de promesas	8																																																		
	Desempeño del servicio	9																																																		
	Confianza	10																																																		
SEGURIDAD	Atención personalizada	11																																																		
	Conocimiento	12																																																		
	Preocupación	13																																																		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicio rápido	14																																																		
	Solución de problemas	15																																																		
	Tiempo de espera		16																																																	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA																																																	
Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético deductivo Tipo: Aplicada Nivel: descriptivo - Correlacional Diseño: No experimental y de corte transversal	Población: 62 usuarios Inclusión: 54 Exclusión: 8	Variable 1: TRATO AL CLIENTE Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: CALIDAD FUNCIONAL Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estadística descriptiva: sirve para la construcción de tablas y también para preparar los datos con sus correspondientes interpretaciones. 2. Estadística Inferencial: para verificar hipótesis. 																																																	

09 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de ADMINISTRACIÓN

Universidad César Vallejo – Campus LIMA NORTE

A través del presente, Deyanira Rodríguez Díaz identificado (a) con DNI N° 75418143, representante de la empresa/institución Clinica Jesus del Norte con el cargo de Coordinadora de Admisión, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Lina Lina Milagros
- b) Pascor Celis Kathiuska

Están autorizadas para:

- Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada.....

No

- Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Deyanira Rodríguez Díaz
DEYANIRA RODRIGUEZ DIAZ
COORDINADORA ADMISION AMBULATORIA

Firma y Sello

Nombre y Apellidos.....

Cargo.....

Deyanira Rodríguez Díaz
Coordinadora de Adm.

Lima, 06 noviembre de 2021

Dr. García Yovera Abraham José

Aprovechamos la oportunidad para saludarla y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada **Trato al Cliente y Calidad Funcional del Servicio de la Clínica “Jesús Del Norte”, Independencia, 2022**. Para cumplir con lo solicitado, le adjuntamos a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas y objetivos de investigación
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de usted.

Atentamente,



Paucar Celis, Kathiuska Michelle
DNI: 71202165



Luna Luna, Milagros Jovita
DNI: 76153189

“GESTIÓN DE BIOSEGURIDAD EN EL CENTRO DE ABASTOS UNICACHI, LOS OLIVOS 2021”

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica Jesús del Norte, Independencia, 2022?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre Confiabilidad y Rendimiento Percibido del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre Seguridad y Las Expectativas del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre Capacidad de respuesta y Rentabilidad del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022.

2.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre Confiabilidad y Rendimiento Percibido del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022.
- b) Determinar la relación entre Seguridad y las Expectativas del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022.
- c) Determinar la relación entre Capacidad de respuesta y Rentabilidad del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022.

**TRATO AL CLIENTE Y CALIDAD FUNCIONAL DEL SERVICIO DE LA CLÍNICA
“JESÚS DEL NORTE”, INDEPENDENCIA 2022**

OBJETIVO: Determinar la relación entre el trato al cliente y calidad funcional del servicio en la clínica “Jesús del Norte”, Independencia, 2022.

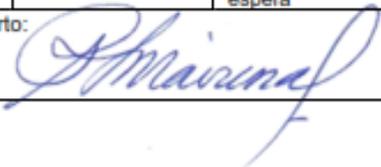
INSTRUCCIONES: Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales. Así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

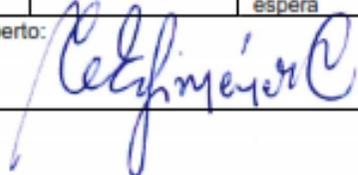
EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO
1	2	3

N°	PREGUNTAS	1	2	3
1	En la clínica se percibe el servicio como el mejor con respecto a su competencia			
2	La clínica recibe recomendaciones por parte de sus pacientes			
3	La clínica cumple con todas las necesidades de sus pacientes			
4	En la clínica se logra niveles de satisfacción altos			
5	Los trabajadores de la clínica atienden con cortesía y amabilidad a los pacientes			
6	En la clínica se ponen en el lugar de los pacientes			
7	Los trabajadores están comprometidos con sus funciones			
8	La clínica cumple las promesas que hace para con sus clientes			
9	Los pacientes confían en el servicio de la clínica			
10	La clínica cuenta con un desempeño optimo por parte de los trabajadores			
11	Los trabajadores de la clínica atienden de manera personalizada en sus pacientes			
12	Los trabajadores cuentan con conocimientos para atender a sus pacientes			
13	En la clínica los trabajadores se preocupan por el estado de sus pacientes			
14	En la clínica atienden de forma rápida a los pacientes			
15	En la clínica se solucionan todos los problemas de los clientes			
16	La clínica gestiona de manera correcta los tiempos de espera			

Gracias por su colaboración

Título de la investigación: Trato Al Cliente Y Calidad Funcional Del Servicio De La Clínica "Jesús Del Norte", Independencia, 2022.							
Apellidos y nombres de los investigadores: Paucar Celis Kathiuska Michelle – Luna Luna Milagros Jovita							
Apellidos y nombres del experto: Díaz Torres William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
TRATO AL CLIENTE	Percepción del servicio	Rendimiento percibido	En la clínica se percibe el servicio como el mejor con respecto a su competencia	1= En desacuerdo 2= Indiferente 3= De acuerdo	X		
		Recomendaciones	La clínica recibe recomendaciones por parte de sus pacientes		X		
	Expectativas del servicio	Cumplimiento de necesidades	La clínica cumple con todas las necesidades de sus pacientes		X		
		Satisfacción del cliente	En la clínica se logra niveles de satisfacción altos.		X		
	Rentabilidad del servicio	Cortesía y amabilidad	Los trabajadores de la clínica atienden con cortesía y amabilidad a los pacientes		X		
		Empatía	En la clínica se ponen en el lugar de los pacientes		X		
Compromiso		Los trabajadores están comprometidos con sus funciones	X				
CALIDAD FUNCIONAL	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas	La clínica cumple las promesas que hace para con sus clientes	X			
		Confianza	Los pacientes confían en el servicio de la clínica	X			
		Desempeño del servicio	La clínica cuenta con un desempeño óptimo por parte de los trabajadores	X			
	Seguridad	Atención personalizada	Los trabajadores de la clínica atienden de manera personalizada en sus pacientes	X			
		Conocimiento	Los trabajadores cuentan con conocimientos para atender a sus pacientes	X			
		Preocupación	En la clínica los trabajadores se preocupan por el estado de sus pacientes	X			
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	En la clínica atienden de forma rápida a los pacientes	X			
		Solución de problemas	En la clínica se solucionan todos los problemas de los clientes	X			
		Tiempos de espera	La clínica gestiona de manera correcta los tiempos de espera	X			
Firma del experto:			Fecha: 06/11/2021				

Titulo de la investigación: Trato Al Cliente Y Calidad Funcional Del Servicio De La Clínica "Jesús Del Norte", Independencia, 2022.							
Apellidos y nombres de los investigadores: Paucar Celis Kathiuska Michelle – Luna Luna Milagros Jovita							
Apellidos y nombres del experto: Mairena Fox, Petronila Liliana							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
TRATO AL CLIENTE	Percepción del servicio	Rendimiento percibido	En la clínica se percibe el servicio como el mejor con respecto a su competencia	1= En desacuerdo 2= Indiferente 3= De acuerdo	X		
		Recomendaciones	La clínica recibe recomendaciones por parte de sus pacientes		X		
	Expectativas del servicio	Cumplimiento de necesidades	En la clínica se logra niveles de satisfacción altos.		X		
		Satisfacción del cliente	En la clínica se percibe el servicio como el mejor con respecto a su competencia		X		
	Rentabilidad del servicio	Cortesía y amabilidad	Los trabajadores de la clínica atienden con cortesía y amabilidad a los pacientes		X		
		Empatía	En la clínica se ponen en el lugar de los pacientes		X		
Compromiso		Los trabajadores están comprometidos con sus funciones	X				
CALIDAD FUNCIONAL	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas	La clínica cumple las promesas que hace para con sus clientes		X		
		Confianza	Los pacientes confían en el servicio de la clínica		X		
		Desempeño del servicio	La clínica cuenta con un desempeño óptimo por parte de los trabajadores	X			
	Seguridad	Atención personalizada	Los trabajadores de la clínica atienden de manera personalizada en sus pacientes	X			
		Conocimiento	Los trabajadores cuentan con conocimientos para atender a sus pacientes	X			
		Preocupación	En la clínica los trabajadores se preocupan por el estado de sus pacientes	X			
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	En la clínica atienden de forma rápida a los pacientes	X			
		Solución de problemas	En la clínica se solucionan todos los problemas de los clientes	X			
		Tiempos de espera	La clínica gestiona de manera correcta los tiempos de espera	X			
Firma del experto: 			Fecha: 28/10/2021				

Título de la investigación: Trato Al Cliente Y Calidad Funcional Del Servicio De La Clínica "Jesús Del Norte", Independencia, 2022.								
Apellidos y nombres de los investigadores: Paucar Celis Kathiuska Michelle – Luna Luna Milagros Jovita								
Apellidos y nombres del experto: Jiménez Calderón, César Eduardo								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
TRATO AL CLIENTE	Percepción del servicio	Rendimiento percibido	En la clínica se percibe el servicio como el mejor con respecto a su competencia	1= En desacuerdo 2= Indiferente 3= De acuerdo	X			
		Recomendaciones	La clínica recibe recomendaciones por parte de sus pacientes		X			
		Expectativas del servicio	Cumplimiento de necesidades		La clínica cumple con todas las necesidades de sus pacientes	X		
	Satisfacción del cliente		En la clínica se logra niveles de satisfacción altos.		X			
	Rentabilidad del servicio	Cortesía y amabilidad	Los trabajadores de la clínica atienden con cortesía y amabilidad a los pacientes		X			
		Empatía	En la clínica se ponen en el lugar de los pacientes		X			
		Compromiso	Los trabajadores están comprometidos con sus funciones		X			
	CALIDAD FUNCIONAL	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas		La clínica cumple las promesas que hace para con sus clientes	X		
			Confianza		Los pacientes confían en el servicio de la clínica	X		
Desempeño del servicio			La clínica cuenta con un desempeño óptimo por parte de los trabajadores	X				
Seguridad		Atención personalizada	Los trabajadores de la clínica atienden de manera personalizada en sus pacientes	X				
		Conocimiento	Los trabajadores cuentan con conocimientos para atender a sus pacientes	X				
		Preocupación	En la clínica los trabajadores se preocupan por el estado de sus pacientes	X				
Capacidad de respuesta		Servicio rápido	En la clínica atienden de forma rápida a los pacientes	X				
		Solución de problemas	En la clínica se solucionan todos los problemas de los clientes	X				
		Tiempos de espera	La clínica gestiona de manera correcta los tiempos de espera	X				
Firma del experto: 			Fecha: 06/11/2021					

Título de la investigación: Trato Al Cliente Y Calidad Funcional Del Servicio De La Clínica "Jesús Del Norte", Independencia, 2022.								
Apellidos y nombres de los investigadores: Paucar Celis Kathiuska Michelle – Luna Luna Milagros Jovita								
Apellidos y nombres del experto: García Yovera Abraham José								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
TRATO AL CLIENTE	Percepción del servicio	Rendimiento percibido	En la clínica se percibe el servicio como el mejor con respecto a su competencia	1= En desacuerdo 2= Indiferente 3= De acuerdo	X			
		Recomendaciones	La clínica recibe recomendaciones por parte de sus pacientes		X			
	Expectativas del servicio	Cumplimiento de necesidades	La clínica cumple con todas las necesidades de sus pacientes		X			
		Satisfacción del cliente	En la clínica se logra niveles de satisfacción altos.		X			
	Rentabilidad del servicio	Cortesía y amabilidad	Los trabajadores de la clínica atienden con cortesía y amabilidad a los pacientes		X			
		Empatía	En la clínica se ponen en el lugar de los pacientes		X			
		Compromiso	Los trabajadores están comprometidos con sus funciones		X			
	CALIDAD FUNCIONAL	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas		La clínica cumple las promesas que hace para con sus clientes	X		
			Confianza		Los pacientes confían en el servicio de la clínica	X		
Desempeño del servicio			La clínica cuenta con un desempeño óptimo por parte de los trabajadores	X				
Seguridad		Atención personalizada	Los trabajadores de la clínica atienden de manera personalizada en sus pacientes	X				
		Conocimiento	Los trabajadores cuentan con conocimientos para atender a sus pacientes	X				
		Preocupación	En la clínica los trabajadores se preocupan por el estado de sus pacientes	X				
Capacidad de respuesta		Servicio rápido	En la clínica atienden de forma rápida a los pacientes	X				
		Solución de problemas	En la clínica se solucionan todos los problemas de los clientes	X				
		Tiempos de espera	La clínica gestiona de manera correcta los tiempos de espera	X				
Firma del experto:			Fecha: 06/11/2021					

BASE DE DATOS.

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	d1	d2	d3	dd1	dd2	dd3	V1 total	V2 Total	TOT-V1
1	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	7	8	12	12	12	12	27	36	63
2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	7	8	9	11	16	28	44
3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	9	9	12	13	13	13	30	39	69
4	2	1	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	2	4	3	10	11	14	12	11	24	37	61
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	8	7	11	12	12	11	26	35	61
6	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	8	5	7	9	11	11	20	31	51
7	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	7	7	11	11	12	13	25	36	61
8	4	4	2	1	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	3	8	3	12	12	15	10	23	37	60
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	8	8	11	12	15	13	27	40	67
10	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	8	8	9	13	14	13	25	40	65
11	5	5	3	4	3	3	3	4	4	2	5	5	4	5	5	5	10	7	9	10	14	15	26	39	65
12	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5	5	2	6	7	7	8	12	15	27	42
13	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	5	4	2	5	3	10	7	11	11	14	10	28	35	63
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	10	10	15	15	15	14	35	44	79
15	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	10	9	14	14	12	14	33	40	73
16	5	5	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	10	7	8	12	11	13	25	36	61
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	7	8	12	11	12	14	27	37	64
18	4	4	1	1	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	8	2	12	13	13	13	22	39	61
19	5	4	5	3	5	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	9	8	12	9	11	12	29	32	61
20	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	9	7	12	10	14	11	28	35	63
21	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	4	9	8	11	10	14	13	28	37	65
22	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	7	8	11	11	11	15	26	37	63
23	5	5	4	3	4	4	1	4	5	4	5	5	5	5	4	3	10	7	9	13	15	12	26	40	66
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	6	7	9	10	11	14	22	35	57
25	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	5	5	4	7	8	9	11	16	28	44
26	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	10	9	12	15	15	12	31	42	73

27	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	2	4	3	5	7	8	10	12	9	12	25	33	58
28	3	1	5	1	5	3	2	4	3	5	3	4	5	5	3	3	4	6	10	12	12	11	20	35	55
29	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	10	7	11	13	15	11	28	39	67
30	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	7	5	12	10	10	12	24	32	56
31	4	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	4	9	7	11	11	12	12	27	35	62
32	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	10	7	13	15	15	12	30	42	72
33	5	2	2	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	7	7	12	14	11	14	26	39	65
34	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	8	6	12	12	15	13	26	40	66
35	4	4	4	3	5	3	2	4	3	3	4	5	5	5	5	4	8	7	10	10	14	14	25	38	63
36	3	4	4	3	5	4	2	3	3	4	4	3	4	5	5	4	7	7	11	10	11	14	25	35	60
37	5	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	5	10	7	9	13	9	13	26	35	61
38	4	4	2	4	4	2	1	2	4	3	4	3	4	5	5	3	8	6	7	9	11	13	21	33	54
39	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	10	8	12	12	15	15	30	42	72
40	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	8	9	14	13	14	14	31	41	72
41	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	5	7	7	10	11	10	13	24	34	58
42	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	5	7	9	12	10	14	12	28	36	64
43	5	5	2	4	5	4	2	2	4	4	3	4	4	5	4	3	10	6	11	10	11	12	27	33	60
44	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	9	9	11	13	14	14	29	41	70
45	5	5	2	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	10	6	12	13	13	14	28	40	68
46	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	9	9	14	13	13	12	32	38	70
47	5	4	3	4	5	4	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	9	7	10	13	11	12	26	36	62
48	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	8	12	12	12	12	28	36	64
49	5	3	3	4	3	4	1	4	5	5	4	3	4	4	4	4	8	7	8	14	11	12	23	37	60
50	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	10	10	13	13	15	11	33	39	72
51	2	3	3	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	7	10	12	12	11	22	35	57
52	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	8	11	12	12	12	26	36	62
53	2	2	3	4	4	1	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	7	9	14	11	11	20	36	56
54	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	7	9	15	13	15	13	31	41	72