



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio del paciente ambulatorio asegurado en la clínica Sanna  
Trujillo, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

Ramírez Rojas, Isamar Victoria

**ASESOR**

Dr. Gutiérrez Vargas, Leopoldo Marcos

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing

TRUJILLO-PERÚ

2018

## **Página del jurado**

---

**Dr. Gutiérrez Vargas, Leopoldo**  
**Presidente**

---

**Mg. Vigo López, Francisco**  
**Secretario**

---

**Ms. C. Cárdenas Rodríguez, Karina.**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios; por haberme permitido llegar hasta este momento y haberme dado salud y grandes bendiciones para lograr mis objetivos.

A mis padres por brindarme su apoyo infinito, sus consejos, sus valores, por la motivación constante en cada momento que me ha permitido ser una persona de bien, pero sobre todo por su amor y por ayudarme a cumplir mis metas en la vida como persona y profesional, siendo ellos mi mayor inspiración para continuar cada día.

A mi angelito (mi hermana), que desde el cielo me cuida y me proporciona la fortaleza necesaria para seguir adelante y cumplir todos mis objetivos que planeamos juntas.

Ramírez Rojas Isamar Victoria

## **Agradecimiento**

- A la Universidad César Vallejo por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que nos ayudan en la vida profesional.
- Al cuerpo docente de la Escuela Profesional de Administración por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.
- A mi asesor por el apoyo brindado en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran partícipe de este resultado.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Isamar Victoria Ramírez Rojas con DNI N° 72708364, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompañe es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Trujillo, julio del 2018.

---

Isamar V. Ramirez Rojas

DNI N° 72708364

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada Calidad de servicio del paciente ambulatorio asegurado en la clínica Sanna Trujillo, 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La autora.

## Índice

Resumen	1
I. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Realidad Problemática	4
1.2. Trabajos previos	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1. Calidad	9
1.3.2. Calidad de servicio	10
1.3.2.1. Calidad de servicio en la visión de la empresa	11
1.3.2.2. Calidad de servicio del paciente	11
1.3.2.3. Objetivos de la calidad de servicio	12
1.3.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio	12
1.3.2.5. Las estrategias de la calidad	14
1.4. Formulación del Problema	15
1.5. Justificación	15
1.6. Hipótesis	16
1.7. Objetivos	16
II. MÉTODO	18
2.1. Tipo de Investigación	18
2.2. Diseño de Investigación	18
2.3. Variables, Operacionalización	18
2.4. Población y Muestra	20
2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiability.	20
2.6. Métodos de Análisis de Datos	20
2.7. Aspectos Éticos	20
III. RESULTADOS	23
3.1. Analizar la calidad de servicio de la clínica Sánchez Ferrer – Sanna Trujillo 2018.	23
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
VII. PROPUESTA	39

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

45

ANEXOS

47



## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad de servicio del paciente asegurado ambulatorio en la clínica Sanna Trujillo 2018.

El trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal para lo cual se realizaron dos encuestas una para determinar la calidad de servicio que contiene 28 preguntas, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 227 pacientes de un total de población de 553 pacientes entre ellos mujeres y varones, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 22.00 para su respectivo procesamiento.

Los resultados encontrados son que el 15.41% (equivalente a 35 pacientes) indicaron que la **calidad de servicio** de la Clínica Sanna Trujillo es muy buena, el 23.98% (equivalente a 54 pacientes) indicaron que es buena, el 31.68% (equivalente a 72 pacientes) indicaron es regular, el 16.72% (equivalente a 38 pacientes) indicaron que es malo y el 12.20% (equivalente a 28 pacientes) indicaron que es muy mala.

**Palabras Clave:** *Calidad servicio, plan mejora.*

## **Abstract**

*The objective of this research is to determine the level of service quality of the ambulatory patient in the Sanna Trujillo 2018 clinic.*

*The thesis work is quantitative, descriptive, non-experimental cross-section, for which two surveys were conducted, one to determine the quality of service that contains 28 questions, in such a way that a representative sample of 227 patients from a total population was selected. of 553 patients, including women and men, then for the corresponding analysis, frequency tables and statistical tests were used, using the SPSS 22.00 software for their respective processing.*

*The results found are that 15.41% (equivalent to 35 patients) indicated that the quality of service of the Sanna Trujillo Clinic is very good, 23.98% (equivalent to 54 patients) indicated that it is good, 31.68% (equivalent to 72 patients) indicated to be regular, 16.72% (equivalent to 38 patients) indicated that it is bad and 12.20% (equivalent to 28 patients) indicated that it is very bad.*

**Keywords:** *Quality service, improvement plan.*

# **INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel global, durante las últimas décadas la evolución del mundo se desarrolló a gran velocidad, los desafíos y las circunstancias en calidad, tecnología y administración tienen un incremento con el pasar del tiempo. Hoy en día la mayoría de las empresas tienen como objetivo mejorar sus productos ya sea un bien o servicio. Se puede decir que el sistema de salud está en constante crecimiento debido a varios componentes, como adelantos tecnológicos, influencias económicas y debido a las exigencias por parte de los usuarios en solicitar un buen servicio y la competencia con otras empresas privadas del sector salud. Debido a esto el sector salud existen compañías que se esfuerzan en brindar un buen servicio a los pacientes y están constante elaboración de estrategias que les permita mejorar la calidad de sus servicios brindados a sus clientes.

Según la OMS, “la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogéneo” (OMS, 1986).

En el Perú, la calidad en la asistencia de los servicios de salud es la principal preocupación en las empresas privadas del sector salud debido a que desean posicionar su compañía en la mente de los pacientes y principalmente porque se trabaja con la vida de las personas. Y debido al pésimo servicio que ofrecen las empresas del sector salud en atención a los pacientes hay un incremento en las enfermedades que fueron atentadas en su momento.

El inoportuno trato se presenta con mayor frecuencia cuando se trata de colaboradores estables. Por lo cual se considera una pésima calidad de servicio a la falta de amabilidad por los colaboradores de salud, a la falta de paciencia para la orientación al usuario, la falta de una mirada que genere confianza, la falta del saludo y la falta de capacidad para resolver sus problemas de la salud.

En la clínica Sanna Trujillo tiene algunas deficiencias en la calidad de servicio que brinda al paciente donde tiene fallas en la capacidad de repuestas, en la empatía y la seguridad donde se debe de mejorar.

Por lo tanto, este conjunto de maltratos que representan la falta de calidad de servicio llegan afectar a la dignidad del paciente, asimismo también afectan la personalidad como es el caso de la autoestima de quienes hacen uso de los servicios médicos.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacionales**

Vargas (2016). “La Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Odontológicos como Herramienta para su Mejoramiento. Aplicación en las Clínicas Odontológicas Integradas de Bogotá”.

El presente estudio es un acercamiento a la complejidad y particularidades de la medición de la percepción de la calidad en servicios odontológicos. El análisis de resultados se llevó a cabo con el modelo resultante del Análisis Factorial Exploratorio, el cual consta de cuatro dimensiones: ambiente clínico, confiabilidad, atención administrativa y atención profesional, las cuales están constituidas en total de 18 ítems. (p. 12).

Del Salto (2014). “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”.

En esta investigación se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos. Como resultados se encuentra que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r = -0,184$ ;  $p < 0,000$ ...). Al terminar la consulta con el profesional, los

usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ( $r = -0,192$ ;  $p = 0,000$ ). (p. 10).

Ávila y Malambo (2014). "Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ese centro de salud con cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2013".

El presente trabajo tiene como objetivo principal Evaluar la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ESE Centro de Salud Con Cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento- Bolívar en el primer semestre del año 2013, con el fin de mejorar la accesibilidad y funcionamiento en la prestación de dichos servicios. La muestra escogida fue de 141 pacientes y 6 trabajadores activos de la institución. Se elaboró tres formularios de encuestas con el fin de medir el grado de satisfacción de los pacientes y clientes internos y su evaluación sobre algunos aspectos del Laboratorio clínico. El principal resultado que se halló fue que el laboratorio no cumple con los requerimientos físicos ni de recurso humano como para brindar un servicio de calidad. (p. 14).

### **Nacionales**

Bardelli, Chávez y Vela (2017). "Calidad percibida en el servicio: Caso Clínica Delgado".

El objetivo de este estudio fue validar el impacto de las dimensiones del modelo SERVQUAL a través del instrumento de la calidad percibida del servicio al cliente en la clínica Delgado. Existe un impacto significativo entre las dimensiones del SERVQUAL y la calidad percibida del servicio en la clínica privada Delgado de Lima Metropolitana. De acuerdo con los resultados, según la escala de Likert, hay un alto nivel de expectativa entre los pacientes: 4.91 en promedio. Pero una vez realizada la consulta, da como resultado 4.84 en promedio. Esto evidencia, que el servicio recibido se

encuentra, ligeramente, por debajo de lo esperado por los pacientes. Se identifica una oportunidad de mejora en el servicio ofrecido. Si analizamos de manera descriptiva los resultados obtenidos, podemos concluir que, si bien la infraestructura y elementos tangibles en la clínica Delgado representa mayor percepción de calidad de servicio. (p. 87).

López y Vásquez (2015). "Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el Policlínico Chiclayo oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo, durante el período 2013".

Para el desarrollo de esta propuesta, se pretendió conocer la brecha de insatisfacción de los asegurados como del personal de este centro de salud, con el fin de partir de la identificación de los problemas principales que dificultan el servicio brindado. Para lograr obtener esta información se utilizó la metodología SERVQUAL. Una herramienta de gestión basada en cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles), las cuales buscan medir cada una de las variables presentes en la cadena del servicio de salud. Según los resultados obtenidos pudimos, identificar que existe una insatisfacción moderada en cada una de las dimensiones mencionadas, cabe recalcar que en algunas de las dimensiones los asegurados perciben mayores deficiencias que en otras. Las tres que presentan mayores deficiencias son: tardanza en la asignación de citas (fiabilidad), el largo tiempo de espera para ser atendidos (capacidad de respuesta) y el poco tiempo de atención en consulta (seguridad), con un promedio ponderado negativo de 41.08, 44.72 y 34.43 respectivamente. (p. 62).

Salazar (2016). "Calidad de servicio percibida por pacientes Atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana".

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana (cuyos nombres mantendremos en

reserva). La población muestral del estudio fueron 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental A y 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental B en el mes de octubre del año 2015. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se encontraron buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue alta debido a que se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcta. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de capacidad de respuesta fue alta porque existe una reacción rápida ante cualquier problema que ocurra previa o durante la atención. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de seguridad fue alta debido a que se cumple con poseer el conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de empatía fue alta debido a que se tiene una gran atención individualizada y esmerada a todos sus pacientes. (p. 63).

### **Locales**

Rodríguez (2016). “Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo – Trujillo – La Esperanza 2016”.

La presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe relación entre la calidad de servicio y lealtad del cliente en los usuarios de la Clínica Madre de Cristo de La Esperanza de la ciudad de Trujillo en el año 2016. El método que se utilizó consistió en un diseño no experimental correlacional, el cual estuvo conformada por una población muestral de 350 clientes atendidos en más de una ocasión. Se utilizó dos instrumentos con el objetivo de determinar dicha relación, para determinar la calidad de servicio se aplicó un cuestionario (SERVQUAL). Se concluye que la calidad del servicio



influye de manera directa y positiva sobre la lealtad de los clientes en la clínica Madre de Cristo La Esperanza – Trujillo, demostrado en un coeficiente de correlación de 0.240 lo cual indica que la relación es baja. (p. 35).

Meléndez (2015). “Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén de Trujillo año 2015”.

El diseño del estudio es no experimental, de corte transversal, correlacional. Los resultados señalan que el 82% del personal administrativo del departamento de hospitalización posee una alta calidad de servicio, por lo tanto, el nivel predominante de la calidad de servicio es alto. El 57% de los pacientes estudiados posee un nivel regular de satisfacción, por tanto, el nivel predominante de satisfacción del paciente del Hospital de Belén es regular. Además, se concluye que la calidad de servicio del personal administrativo se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente. (p. 7).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad**

La calidad es esencial en una compañía, ya que este es primordial y su carta de presentación que las compañías ofrecen a sus clientes, la calidad se utiliza para alcanzar las metas planteadas, aportando satisfacción a los clientes como a los colaboradores de las compañías en función a la rentabilidad e imagen frente a sus competidores.

Álvarez (2007). “La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”.

Domínguez (2006). “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”.

Ishikawa (1998) “Es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente

aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente satisfacción para el consumidor”.

### **1.3.2. Calidad de servicio**

“Consiste en cumplir expectativas del cliente”. (Helouani, 1993).

“Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio” (Larrea, 1991).

Pizzo (2013) define a la calidad de servicio como:

“Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado. En consecuencia, se proporcionan mayores ingresos y menores costos para la organización” (p. 45).

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988), define la calidad del servicio como:

“La diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente, de esta forma un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía” (p. 65).

#### **1.3.2.1. Calidad de servicio en la visión de la empresa**

La compañía tiene que satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que de éste modo se forme una opinión positiva que es lo que se llama calidad de servicio.

“Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece debe, antes que nada,

entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro”. (Pizzo, 2013, p. 45)

“La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes” (Larrea, 1991, p. 65).

#### **1.3.2.2. Calidad de servicio del paciente**

Es ofrecer salud a los pacientes que deseen una atención médica para mejorar su salud y adicional a esto un buen trato en la atención por parte de los colaboradores de las empresa de salud, siendo importante la atención del personal administrativo, que los médicos otorguen el tratamiento adecuado que requiere el paciente, teniendo como prioridad la buena atención a los pacientes, tratarlos amablemente con calidez, compromiso, premura, pulcritud, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

Oliver (2009) “la calidad de un servicio de salud se refiere a proporcionar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo el desajuste entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben” (p. 66).

Comité de derechos económicos (2007) “los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena salud” (p. 54).

#### **1.3.2.3. Objetivos de la calidad de servicio**

Abadi (2004) Los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

#### **1.3.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio**

El modelo desarrollado por Parasuramaran, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, “lograron

determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos”.

**a. Elementos tangibles:** Zeithman y Bitner (2002) Definen elementos tangibles: “a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (p. 85).

**b. Fiabilidad:** Zeithman y Bitner (2002) define a la fiabilidad como: “Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto: En consecuencia, la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre” (p. 87).

**c. Capacidad de respuesta:** González (2015) define como: “Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán” (p. 88).

**d. Seguridad:** El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza. González (2015), precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente. En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno”.

**e. Empatía:** Zeithman y Bitner (2002), “empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo. Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente”.

#### **1.3.2.5. Las estrategias de la calidad**

Las estrategias principales para lograr un servicio de calidad se pueden definir como las siguientes:

##### **a) Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes**

“La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes” (Oliver, 2009, p. 45).

***b) Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización***

“La comunicación, debería de ser fluida y sin astucias, para obtener datos e información, conocer los defectos y mejorar servicio. Este punto se verá ampliamente desarrollado en otra sección” (Oliver, 2009, p. 45).

***c) Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados***

“Todas las organizaciones deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vista a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización” (Oliver, 2009, p. 45).

***d) Manejo sistemático de las relaciones con los clientes***

“El cliente debe sentirse satisfecho en todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción. La organización deberá hacer lo posible por subsanar las características negativas del servicio mediante los medios más adecuados, que, en determinados casos, están fijados por ley” (Oliver, 2009, p. 45).

***e) Motivar al personal de la organización***

“Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán para mejorar sus resultados e integrarse en la organización. Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la organización y por lo tanto la calidad de servicio mejorará” (Oliver, 2009, p. 46).

***f) Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados***

“Los miembros de la organización debieran actuar por sí mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tienen que ejercer el liderazgo en su tarea y poner todo lo que se pueda de su parte para que la tarea se realice con éxito y se consigan los resultados deseados” (Oliver, 2009, p. 46).

***g) Mejorar la tecnología de la organización***

“Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente ha de mejorar la tecnología cuando resulte rentable pues los beneficios son inmediatos. La máxima calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización” (Oliver, 2009, p. 46).

#### 1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del paciente ambulatorio en la clínica Sanna Trujillo, 2018?

#### 1.5. Justificación

Según (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 40). Consideramos:

**Conveniencia.** Esta investigación servirá para medir el nivel de la calidad de servicio del paciente asegurado ambulatorio en la clínica Sanna Trujillo, 2018.

**Relevancia social.** Esta investigación es de utilidad ya que será de gran ayuda para las organizaciones que se encuentran en el mismo rubro a entender de una mejor manera las necesidades de los clientes, de esta forma se logrará mejorar los servicios cubriendo la demanda y satisfaciendo de una manera correcta las necesidades de dichos pacientes. De esta manera las empresas logran tener un mejor posicionamiento en el mercado.

**Implicación práctica.** El objetivo importante de la investigación es determinar el nivel de la calidad de servicio del paciente asegurado ambulatorio en la clínica Sanna Trujillo 2018, con el fin de lograr mejores niveles de aceptación requeridos para un mejor desempeño de sus colaboradores, y lograr los objetivos institucionales.

**Valor teórico.** El actual trabajo de investigación debe servir como un instrumento necesario para que la Clínica Sanna de la ciudad de Trujillo, mejore la calidad de servicio de los pacientes asegurado ambulatorio que ofrece actualmente, y será una guía de consulta para futuros estudios sobre este tema de investigación.

**Utilidad metodológica.** Con la siguiente investigación que se realizó se hizo uso de la investigación científica utilizando instrumentos tales como la muestra y encuestas, para luego proceder a evaluar los resultados y dar alternativas de solución a los problemas.

## **1.6. Hipótesis**

La calidad de servicio del paciente asegurado ambulatorio en la clínica Sanna Trujillo, 2018 es muy buena.

## **1.7. Objetivos**

### ***Objetivo General:***

Determinar el nivel de la calidad de servicio del paciente asegurado ambulatorio en la clínica Sanna Trujillo, 2018.

### ***Objetivos Específicos:***

O1: Evaluar la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la clínica Sanna Trujillo 2018.

O2: Evaluar la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la clínica Sanna Trujillo 2018.

O3: Evaluar la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la clínica Sanna Trujillo 2018.

O4: Evaluar la dimensión empatía de la calidad de servicio en la clínica Sanna Trujillo 2018.

O5: Evaluar la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la clínica Sanna Trujillo 2018.



# **MÉTODO**

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de Investigación

Según Stanobich (2007), menciona: “La investigación aplicada puede ayudar a tomar decisiones sobre lo siguiente, incluyendo una variedad de otras decisiones de tecnología, negocios y administración. La investigación aplicada puede ser utilizada para conseguir información sobre mercados, competidores y clientes” (p.45).

Por lo descrito anteriormente esta investigación es aplicada.

### 2.2. Diseño de Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, sigue el siguiente diseño metodológico; de acuerdo:

- Al fin que persigue: Aplicada.
- A la orientación que persigue: Descriptiva.
- Al papel que ejerce el investigador sobre las factores o características que son objeto de estudio: No experimental.

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Donde:

M: Muestra.

X: Calidad de servicio

### 2.3. Variables, Operacionalización

Variable: Calidad de servicio.

**Tabla 01. Operacionalización de las variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de Servicio	<p>“Define la gestión de la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía” (Zeithaml, Parasumarn, y Berry, 1988).</p>	<p>La calidad de servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud. Se evalúa a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles a través de la aplicación de una encuesta.</p>	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias.	Ordinal
				Respeto al orden de llegada	
			Capacidad de respuesta	Equipos modernos.	
				Amabilidad	
			Seguridad	Cortesía	
				Tiempo de duración de la consulta médica.	
				Solución al problema del paciente	
			Empatía	Generación de confianza	
				Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera	
				Capacidad para entender al paciente.	
Paciencia y comprensión					
Elementos tangibles	Amabilidad en el trato por parte del médico.				
	Personal correctamente uniformado.				
	Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas.				
	Equipamiento				
	Iluminación del ambiente.				
	Comodidad				

Elaboración propia.

## 2.4. Población y Muestra

### **Población**

La investigación se realizó con la población totalitaria de 553 pacientes asegurado ambulatorio que se atendieron en el mes abril 2018.

### **Muestra:**

Para determinar la muestra se aplica el método probabilístico.

Formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra a calcular

N = Población. 553

Z = Nivel de confianza 1.96

e = Error muestral 0.05

P = Probabilidad de éxito 0.50

Q = Probabilidad de fracaso 0.50

Reemplazando datos de la fórmula anterior, tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 553}{(553 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 227$$

*pacien e*

**Unidad de análisis:** Está constituida por los pacientes asegurados ambulatorios de la Clínica Sanna de la ciudad de Trujillo.

**Criterios de inclusión:** Los 227 pacientes asegurados ambulatorios de la Clínica Sanna de la ciudad de Trujillo entre las edades de 18 a 65 años.

**Criterios de exclusión:** Pacientes que no son asegurados y que no han recibido una consulta ambulatoria de la Clínica Sanna de la ciudad de Trujillo.

## **2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.**

La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a los sujetos materia de investigación. La redacción del cuestionario cuenta con veintiocho ítems para la Primera variable y para la segunda variable con nueve ítems con alternativas debidamente cuantificadas para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS 22.

**Validación y confiabilidad:** Para determinar la validez del contenido se sometió la encuesta a juicio de expertos procediendo a acomodar las preguntas según las recomendaciones.

## **2.6. Métodos de Análisis de Datos**

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, ya que ésta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Para el cual se utilizará un:

**Análisis cuantitativo:** El proceso de análisis fue estadístico utilizando el software estadístico Spss ver 22.

**Análisis cualitativo:** Los cuadros estadísticos y gráficos fueron elaborados mediante el software estadístico Spss ver 22, los cuales fueron interpretados por el investigador.

## **2.7. Aspectos Éticos**

El investigador se compromete a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por la empresa y la identidad de los individuos que participan en el estudio.

# **RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Analizar la calidad de servicio de la clínica Sanna Trujillo 2018.

**Tabla 02. Calidad de Servicio con respecto a la dimensión Fiabilidad**

Dimensión: Fiabilidad	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Totales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio que necesita son inmediatas?	36	15.86%	45	19.82%	54	23.79%	68	29.96%	24	10.57%	227	100.00%
¿De qué manera califica usted la atención del médico con respecto al orden de llegada de los pacientes?	29	12.78%	39	17.18%	62	27.31%	75	33.04%	22	9.69%	227	100.00%
¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el respeto a su privacidad?	23	10.13%	31	13.66%	74	32.60%	54	23.79%	45	19.82%	227	100.00%
¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	12	5.29%	21	9.25%	65	28.63%	74	32.60%	55	24.23%	227	100.00%
¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?	23	10.13%	31	13.66%	57	25.11%	84	37.00%	32	14.10%	227	100.00%
¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?	24	10.57%	41	18.06%	66	29.07%	62	27.31%	34	14.98%	227	100.00%
Cuando usted tuvo algunas lesiones, el médico y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?	19	8.37%	37	16.30%	59	25.99%	71	31.28%	41	18.06%	227	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

**Elaboración propia.**

**Tabla 03. Calidad de Servicio resumen de la dimensión Fiabilidad**

<b>Dimensión Fiabilidad</b>	<b>Paciente</b>	<b>% de pacientes</b>
Muy bueno	36	15.92%
Bueno	70	30.71%
Regular	62	27.50%
Malo	35	15.42%
Muy malo	24	10.45%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

Elaboración propia.

**Nota:**

Según la tabla 03, el 15.925 (equivalente a 36 pacientes) indicaron que la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio es muy buena, el 30.71% (equivalente a 70 pacientes) indicaron que es buena, el 27.50% (equivalente a 62 pacientes) indicaron es regular, el 15.42% (equivalente a 35 pacientes) indicaron que es malo y el 10.45% (equivalente a 24 pacientes) indicaron que es muy mala.



**Tabla 04. Calidad de Servicio con respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta**

Dimensión: Capacidad de Respuesta	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Totales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico al ser atendido en el servicio que solicito?	35	15.42%	46	20.26%	63	27.75%	44	19.38%	39	17.18%	227	100.00%
¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del médico y los personales de salud al ser atendido en el servicio que solicito?	29	12.78%	42	18.50%	73	32.16%	48	21.15%	35	15.42%	227	100.00%
¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	41	18.06%	39	17.18%	66	29.07%	51	22.47%	30	13.22%	227	100.00%
¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son los suficientes?	39	17.18%	51	22.47%	59	25.99%	49	21.59%	29	12.78%	227	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

**Elaboración propia.**

**Tabla 05. Calidad de Servicio resumen de la dimensión capacidad de respuesta**

<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>	<b>Paciente</b>	<b>% de Paciente</b>
Muy bueno	33	14.65%
Bueno	48	21.15%
Regular	65	28.74%
Malo	45	19.60%
Muy malo	36	15.86%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

Elaboración propia.

**Nota:**

Según la tabla 05, el 14.65% (equivalente a 33 pacientes) indicaron que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio es muy buena, el 21.15% (equivalente a 48 pacientes) indicaron que es buena, el 28.74% (equivalente a 65 pacientes) indicaron es regular, el 19.60% (equivalente a 45 pacientes) indicaron que es malo y el 15.86% (equivalente a 36 pacientes) indicaron que es muy mala.

**Tabla 06. Calidad de Servicio con respecto a la dimensión Seguridad**

Dimensión: Seguridad	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Totales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La información recibida por parte del médico, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?	19	8.37%	35	15.42%	75	33.04%	65	28.63%	33	14.54%	227	100.00%
¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	22	9.69%	41	18.06%	69	30.40%	59	25.99%	36	15.86%	227	100.00%
Durante su atención médica en el servicio que solicito ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?	35	15.42%	49	21.59%	65	28.63%	49	21.59%	29	12.78%	227	100.00%
¿Cómo considera Usted al médico que lo trato, le brindó confianza para expresar su problema de salud?	31	13.66%	39	17.18%	91	40.09%	35	15.42%	31	13.66%	227	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

**Elaboración propia.**

**Tabla 07. Calidad de Servicio resumen de la dimensión seguridad**

<b>Dimensión Seguridad</b>	<b>Pacientes</b>	<b>% de Pacientes</b>
Muy bueno	32	14.21%
Bueno	52	22.91%
Regular	75	33.04%
Malo	41	18.06%
Muy malo	27	11.78%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

Elaboración propia.

**Interpretación:**

Según la tabla 07, el 14.21 (equivalente a 32 pacientes) indicaron que la dimensión seguridad de la calidad de servicio es muy buena, el 22.91% (equivalente a 52 pacientes) indicaron que es buena, el 33.04% (equivalente a 75 pacientes) indicaron es regular, el 18.06% (equivalente a 41 pacientes) indicaron que es malo y el 11.78% (equivalente a 27 pacientes) indicaron que es muy mala.

**Tabla 08. Calidad de Servicio con respecto a la dimensión Empatía**

Dimensión: Empatía	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Totales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Cómo considera usted al médico que lo trato durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?	39	17.18%	45	19.82%	65	28.63%	38	16.74%	40	17.62%	227	100.00%
¿De qué manera usted calificó al médico que lo trato sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?	40	17.62%	37	16.30%	75	33.04%	41	18.06%	34	14.98%	227	100.00%
¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	29	12.78%	51	22.47%	77	33.92%	43	18.94%	27	11.89%	227	100.00%
¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico que lo trato sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	32	14.10%	49	21.59%	81	35.68%	35	15.42%	30	13.22%	227	100.00%
¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?	35	15.42%	44	19.38%	79	34.80%	41	18.06%	28	12.33%	227	100.00%
¿De qué manera usted calificó al médico que lo trato sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?	30	13.22%	42	18.50%	77	33.92%	38	16.74%	40	17.62%	227	100.00%

**Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.**

**Elaboración propia.**

**Tabla 09. Calidad de Servicio resumen de la dimensión empatía**

<b>Dimensión Empatía</b>	<b>Paciente</b>	<b>% de Pacientes</b>
Muy bueno	33	14.61%
Bueno	39	17.33%
Regular	76	33.33%
Malo	45	19.68%
Muy malo	34	15.05%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

Elaboración propia.

**Nota:**

Según la tabla 09, el 14.61 (equivalente a 33 pacientes) indicaron que la dimensión empatía de la calidad de servicio es muy buena, el 17.33% (equivalente a 39 pacientes) indicaron que es buena, el 33.33% (equivalente a 76 pacientes) indicaron es regular, el 19.68% (equivalente a 45 pacientes) indicaron que es malo y el 15.05% (equivalente a 34 pacientes) indicaron que es muy mala.

**Tabla 10. Calidad de Servicio con respecto a la dimensión Tangibles**

Dimensión: Tangible	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Totales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿En qué medida usted calificó al médico tratante y el personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	12	5.29%	23	10.13%	79	34.80%	72	31.72%	41	18.06%	227	100.00%
¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?	21	9.25%	32	14.10%	69	30.40%	56	24.67%	49	21.59%	227	100.00%
¿El consultorio cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?	29	12.78%	29	12.78%	76	33.48%	54	23.79%	39	17.18%	227	100.00%
Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) de la Clínica Sánchez Ferrer. ¿En qué medida Usted lo califica?	19	8.37%	24	10.57%	85	37.44%	59	25.99%	40	17.62%	227	100.00%
Las camillas, camas y silletería de la clínica, ¿Usted considera que son cómodas?	15	6.61%	26	11.45%	89	39.21%	62	27.31%	35	15.42%	227	100.00%
La limpieza y ventilación de la sala de espera, ¿Cómo usted lo califica?	12	5.29%	19	8.37%	87	38.33%	70	30.84%	39	17.18%	227	100.00%
¿Cómo Usted Califica la iluminación del consultorio y de la clínica en general?	17	7.49%	19	8.37%	84	37.00%	69	30.40%	38	16.74%	227	100.00%

**Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.**

**Elaboración propia.**

**Tabla 11. Calidad de Servicio resumen de la dimensión tangibilidad**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>	<b>Paciente</b>	<b>% de Pacientes</b>
Muy bueno	40	17.68%
Bueno	63	27.82%
Regular	81	35.81%
Malo	25	10.82%
Muy malo	18	7.87%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

Elaboración propia.

**Nota:**

Según la tabla 11, el 17.68% (equivalente a 40 pacientes) indicaron que la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio es muy buena, el 27.82% (equivalente a 63 pacientes) indicaron que es buena, el 35.81% (equivalente a 81 pacientes) indicaron es regular, el 10.82% (equivalente a 25 pacientes) indicaron que es malo y el 7.87% (equivalente a 18 pacientes) indicaron que es muy mala.



**Tabla 12. Calidad de Servicio de la Clínica Sanna Trujillo en función a sus dimensiones**

<b>Descripción</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>
Dimensión Fiabilidad	10.45%	15.42%	27.50%	30.71%	15.92%
Dimensión Capacidad de Repuesta	15.86%	19.60%	28.74%	21.15%	14.65%
Dimensión Seguridad	11.78%	18.06%	33.04%	22.91%	14.21%
Dimensión Empatía	15.05%	19.68%	33.33%	17.33%	14.61%
Dimensión Tangible	7.87%	10.82%	35.81%	27.82%	17.68%
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>12.20%</b>	<b>16.72%</b>	<b>31.68%</b>	<b>23.98%</b>	<b>15.41%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

**Elaboración propia.**

**Nota:**

Según la tabla 12, se puede observar el 15.41% de los pacientes indicaron que la calidad de servicio de la Clínica Sánchez Ferrer – Sanna Trujillo es muy buena, el 23.98% indicaron que es buena, el 31.68% indicaron que es regular, el 16.72% indicaron que es mala y el 12.20% indicaron que es muy mala.

También se observa que las dimensiones capacidad de respuesta y empatía son las que están mal vistas por los pacientes.

**Tabla 13. Calidad de Servicio de la Clínica Sanna Trujillo resultado general**

<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Pacientes</b>	<b>% de Pacientes</b>
Muy bueno	35	15.41%
Bueno	54	23.98%
Regular	72	31.68%
Malo	38	16.72%
Muy malo	28	12.20%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

Elaboración propia.

**Nota:**

Según la tabla 13, el 15.41% (equivalente a 35 pacientes) indicaron que la calidad de servicio de la Clínica Sánchez Ferrer – Sanna Trujillo es muy buena, el 23.98% (equivalente a 54 pacientes) indicaron que es buena, el 31.68% (equivalente a 72 pacientes) indicaron es regular, el 16.72% (equivalente a 38 pacientes) indicaron que es malo y el 12.20% (equivalente a 28 pacientes) indicaron que es muy mala.

#### IV. DISCUSIÓN

Según el objetivo general es determinar el nivel de la calidad de servicio en la Clínica Sanna Trujillo 2018; de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 13, el 15.41% (equivalente a 35 pacientes) indicaron que la calidad de servicio de la Clínica Sanna Trujillo es muy buena, el 23.98% (equivalente a 54 pacientes) indicaron que es buena, el 31.68% (equivalente a 72 pacientes) indicaron es regular, el 16.72% (equivalente a 38 pacientes) indicaron que es malo y el 12.20% (equivalente a 28 pacientes) indicaron que es muy mala.; estos resultados no guardan relación con Meléndez (2015) en su investigación titulada “Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén de Trujillo año 2015” donde los resultados señalan “que el 82% del personal administrativo del departamento de hospitalización posee una alta calidad de servicio, por lo tanto, el nivel predominante de la calidad de servicio es alto”; pero guarda relación con lo mencionada por el autor Oliver (2009) que indica “que la calidad de un servicio de salud se refiere a proporcionar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo el desajuste entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben”.

Según los objetivos específicos Evaluar la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad de la calidad de servicio en la clínica Sanna Trujillo 2018; de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que el 15.92% (equivalente a 36 pacientes) indicaron que la **dimensión fiabilidad** de la calidad de servicio es muy buena, el 30.71% (equivalente a 70 pacientes) indicaron que es buena, el 27.50% (equivalente a 62 pacientes) indicaron es regular, el 15.42% (equivalente a 35 pacientes) indicaron que es malo y el 10.45% (equivalente a 24 pacientes) indicaron que es muy mala. El 14.65 (equivalente a 33 pacientes) indicaron que la **dimensión capacidad de respuesta** de la calidad de servicio es muy buena, el 21.15% (equivalente a 48 pacientes) indicaron que es buena, el 28.74% (equivalente a 65 pacientes) indicaron es regular, el 19.60% (equivalente a 45 pacientes) indicaron que es malo y el 15.86% (equivalente a 36 pacientes) indicaron que es muy mala. El 14.21 (equivalente a 32 pacientes) indicaron que la

**dimensión seguridad** de la calidad de servicio es muy buena, el 22.91% (equivalente a 52 pacientes) indicaron que es buena, el 33.04% (equivalente a 75 pacientes) indicaron es regular, el 18.06% (equivalente a 41 pacientes) indicaron que es malo y el 11.78% (equivalente a 27 pacientes) indicaron que es muy mala. El 14.61 (equivalente a 33 pacientes) indicaron que la **dimensión empatía** de la calidad de servicio es muy buena, el 17.33% (equivalente a 39 pacientes) indicaron que es buena, el 33.33% (equivalente a 76 pacientes) indicaron es regular, el 19.68% (equivalente a 45 pacientes) indicaron que es malo y el 15.05% (equivalente a 34 pacientes) indicaron que es muy mala. El 17.68% (equivalente a 40 pacientes) indicaron que la **dimensión tangibilidad** de la calidad de servicio es muy buena, el 27.82% (equivalente a 63 pacientes) indicaron que es buena, el 35.81% (equivalente a 81 pacientes) indicaron es regular, el 10.82% (equivalente a 25 pacientes) indicaron que es malo y el 7.87% (equivalente a 18 pacientes) indicaron que es muy mala; estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Salazar (2016) en su tesis “Calidad de servicio percibida por pacientes Atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana”, donde se encontró que “la calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se encontraron buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue alta debido a que se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcta. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de capacidad de respuesta fue alta porque existe una reacción rápida ante cualquier problema que ocurra previa o durante la atención. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de seguridad fue alta debido a que se cumple con poseer el conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de empatía fue alta debido a que se tiene una gran atención individualizada y esmerada a todos sus pacientes”.

## V. CONCLUSIONES

1. El 15.41% (equivalente a 35 pacientes) indicaron que la **calidad de servicio** de la Clínica Sanna Trujillo es muy buena, el 23.98% (equivalente a 54 pacientes) indicaron que es buena, el 31.68% (equivalente a 72 pacientes) indicaron es regular, el 16.72% (equivalente a 38 pacientes) indicaron que es malo y el 12.20% (equivalente a 28 pacientes) indicaron que es muy mala.
2. El 15.92% (equivalente a 36 pacientes) indicaron que la **dimensión fiabilidad** de la calidad de servicio es muy buena, el 30.71% (equivalente a 70 pacientes) indicaron que es buena, el 27.50% (equivalente a 62 pacientes) indicaron es regular, el 15.42% (equivalente a 35 pacientes) indicaron que es malo y el 10.45% (equivalente a 24 pacientes) indicaron que es muy mala.
3. El 14.65 (equivalente a 33 pacientes) indicaron que la **dimensión capacidad de respuesta** de la calidad de servicio es muy buena, el 21.15% (equivalente a 48 pacientes) indicaron que es buena, el 28.74% (equivalente a 65 pacientes) indicaron es regular, el 19.60% (equivalente a 45 pacientes) indicaron que es malo y el 15.86% (equivalente a 36 pacientes) indicaron que es muy mala.
4. El 14.21 (equivalente a 32 pacientes) indicaron que la **dimensión seguridad** de la calidad de servicio es muy buena, el 22.91% (equivalente a 52 pacientes) indicaron que es buena, el 33.04% (equivalente a 75 pacientes) indicaron es regular, el 18.06% (equivalente a 41 pacientes) indicaron que es malo y el 11.78% (equivalente a 27 pacientes) indicaron que es muy mala.
5. El 14.61 (equivalente a 33 pacientes) indicaron que la **dimensión empatía** de la calidad de servicio es muy buena, el 17.33% (equivalente a 39 pacientes) indicaron que es buena, el 33.33% (equivalente a 76 pacientes) indicaron es regular, el 19.68% (equivalente a 45 pacientes) indicaron que es malo y el 15.05% (equivalente a 34 pacientes) indicaron que es muy mala.
6. El 17.68% (equivalente a 40 pacientes) indicaron que la **dimensión tangibilidad** de la calidad de servicio es muy buena, el 27.82% (equivalente a 63 pacientes) indicaron que es buena, el 35.81% (equivalente a 81 pacientes) indicaron es regular, el 10.82% (equivalente a 25 pacientes) indicaron que es malo y el 7.87% (equivalente a 18 pacientes) indicaron que es muy mala.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Es muy importante que la Clínica Sanna Trujillo cuente con personales médicos altamente capacitados y actualizados para que puedan brindar un buen servicio de calidad y estén con la capacidad de dar respuesta ante los problemas de la salud que se les pueda presentar.
2. El personal de la salud debe dar respuestas claras y verídicas ante los análisis y tratamientos que deben llevar los pacientes para que de esta forma ellos se sientan seguros con la atención que reciben y se incremente el nivel de satisfacción de los pacientes.
3. El personal de la salud en el servicio debe mostrar un trato amable y cordial con todos los pacientes sin importar el lugar de procedencia, lo cual se debe de internalizar como una política de la institución para adoptar una buena satisfacción de los pacientes que recurren a este servicio, pues se debe tener en cuenta que de eso depende el prestigio de la institución.
4. Se debe de realizar capacitación al personal administrativo para mejorar la atención administrativa.
5. Al personal de salud médicos y enfermeras realizar capacitaciones en calidad de atención al paciente para mejorar la calidad de servicio.

## VII. PROPUESTA

A continuación, se presentan las acciones de la propuesta:

### 1. Creación de buzones de sugerencias

	<b>Buzón de Sugerencias</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Registrar las opiniones de inconformidad, reclamos o sugerencias de los usuarios en relación a los servicios brindados por la clínica
<b>IMPORTANCIA:</b>	Se conocerán con exactitud las quejas o sugerencias de los usuarios, lo que permitirá identificar las fallas y/o debilidades de la clínica y asimismo, definir los procedimientos necesarios para que puedan ser solventadas y de esa forma, brindar un servicio más acorde a las exigencias de los usuarios y/o pacientes
<b>ACCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ubicar buzones de sugerencias en diferentes sitios dentro de la clínica, de modo que el usuario se sienta en la libertad de opinar sobre los servicios brindados y/o manifestar, en caso exista por alguna razón, su desagrado o incomodidad.</li><li>• La asistente administrativa, estará pendiente de extraer los formularios depositados cada día en el buzón de sugerencias, para tener una idea precisa de las solicitudes hechas por los usuarios.</li><li>• Definición de las actividades que solucionarán los reclamos manifestados.</li><li>• Definición por parte de la administradora, sobre el plan de solución a situaciones que requieran largo plazo para su atención.</li></ul>
<b>RECURSOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Humanos: Asistente administrativa.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos: Equipo de cómputo para llevar un registro de la sugerencia o reclamo y verificar si dicha solicitud fue atendida.</li> <li>• Financieros: Elaboración de buzones de sugerencias en material acrílico S/ 85.00 soles precio individual, dicho monto mejorará de acuerdo a la cantidad de artículos requeridos.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE:</b>	Asistente administrativa
<b>DURACIÓN:</b>	Permanente

Para motivar a los usuarios y/o pacientes a hacer uso del Buzón de sugerencias, se repartirían hojas volantes a su ingreso, o bien se ubicarían en un lugar visible en cada área de la clínica, a fin que el usuario pueda tener fácil acceso a ellas y se entere de la importancia de sus opiniones en relación al servicio brindado por el personal de la clínica.

## 2. Realizar una pequeña encuesta al final del servicio brindado.

	<b>“Encuesta por el servicio recibido”</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Registrar las opiniones e impresiones que el usuario tiene en relación a los servicios que brinda la clínica.
<b>IMPORTANCIA:</b>	Se conocerán los comentarios de los usuarios en cuanto al servicio recibido y podrán definirse las actividades que darán solución a situaciones de inconformidad.
<b>ACCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizará un cuestionario en una hoja de papel impresa requiriendo de los usuarios, respuesta sobre detalles puntuales y cómo percibe el servicio, solicitándole una calificación.</li> <li>• La encuesta se le entregará personalmente al usuario antes de brindarle el servicio.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de las actividades que solucionarán las respuestas manifestadas, en caso de ser negativas.</li> </ul>
<b>RECURSOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Humanos: Personal de admisión.</li> <li>Técnicos: Equipo de cómputo para llevar un registro de las opiniones desfavorables, a fin de determinar las respectivas soluciones.</li> <li>Financieros: Elaboración de encuestas s/.35.00 soles mensuales por emisión de 450 unidades (tinta y papel).</li> </ul>
<b>RESPONSABLE:</b>	Personal de admisión
<b>DURACIÓN:</b>	Permanente

### 3. Establecer un programa de capacitación.

<b>“Capacitación en Atención al Cliente”</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivar a los empleados hacia la mejora de la Calidad del Servicio.</li> <li>Llevar a cabo comunicaciones eficaces y eficientes con el usuario y/o paciente.</li> <li>Desarrollar las competencias que permitan aplicar un proceso de Atención al Cliente satisfactorio.</li> <li>Mejorar la Calidad del Servicio percibida por los usuarios.</li> <li>Controlar las situaciones conflictivas con el usuario y reducir su probabilidad de ocurrencia.</li> <li>Los empleados aprenderán la importancia de un servicio de muy alta calidad como atributo diferenciador y como mecanismo de fidelización de los usuarios.</li> </ul>
<b>IMPORTANCIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el empleado se sienta enfocado en brindar una eficiente y apropiada atención al usuario y/o paciente, que propicie su satisfacción y lealtad.</li> </ul>

<b>ACCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se otorgará capacitación a todos los empleados de la Clínica incluso al administrador, siendo los posibles temas a tratar, los siguientes:</li> <li>• Conociendo al usuario del servicio</li> <li>• Ventajas de un buen servicio al cliente</li> <li>• Manejo del servicio al cliente</li> <li>• La actitud del personal, elemento clave del servicio al cliente.</li> <li>• La actitud positiva</li> <li>• Servicio, antes, durante y después de brindado el servicio al usuario y/o paciente.</li> <li>• Pasos para dar un buen servicio</li> <li>• Cultura de Actitud positiva, cordialidad, fluidez y claridad</li> <li>• Perfil por competencias y retroalimentación (ejercicios)</li> <li>• Trabajando la fidelidad – expectativas del cliente</li> <li>• Errores comunes en el servicio (dinámica)</li> </ul>
<b>RECURSOS:</b>	<p>Humanos: Personal contratado para impartir la capacitación.</p> <p>Técnicos: Equipo audiovisual para la realización de la capacitación.</p> <p>Papelería</p> <p>Refrigerios</p> <p>Financieros: Capacitación por Empresa Externa</p> <p>De acuerdo al personal que participa en la capacitación, duración y ponente, aproximadamente parte de un presupuesto de \$1,100.00 dólares</p>
<b>RESPONSABLE:</b>	Empresa contratada para capacitación externa.
<b>DURACIÓN:</b>	Capacitación externa .....5 horas

	<b>“Capacitación en Relaciones Humanas”</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer relaciones de trabajo que favorezcan el buen desempeño laboral y generen un desarrollo personal y profesional en los empleados de la clínica.
<b>IMPORTANCIA:</b>	Enseñar a los empleados la aplicación de técnicas de interacción social a fin de proyectar cordialidad y hospitalidad, así también prepararles para reaccionar a situaciones conflictivas, de manera serena y controlada, a fin de que se garantice un adecuado trato personal, tanto interno (compañeros, jefes, subalternos), así como también con el usuario del servicio, que es la razón de ser de la clínica.
<b>ACCIONES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación del material, el cual podría incluir temas como:</li> </ul> <p>Para jefes de área</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo efectivo</li> <li>• Cómo motivar, capacitar, integrar, dirigir y controlar al personal de la clínica.</li> <li>• Reuniones cortas y efectivas de alto impacto.</li> <li>• Relaciones Humanas.</li> <li>• Cómo mejorar la comunicación en la clínica.</li> <li>• Cómo llamar la atención al personal sin generar resentimientos. Para el personal de la clínica</li> </ul> <p>Relaciones humanas y comunicación eficaz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilización y mejora en los procesos.</li> <li>• Cultura de servicio al paciente</li> <li>• Cómo manejar situaciones difíciles con los pacientes.</li> <li>• Adecuado mantenimiento de las instalaciones (personal de mantenimiento)</li> </ul>

<b>RECURSOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos: Personal contratado para impartir la capacitación.</li> <li>• Técnicos</li> <li>• Equipo Audiovisual para la realización de la capacitación.</li> <li>• Papelería</li> <li>• Refrigerios</li> <li>• Financieros: Capacitación de Empresa Externa</li> <li>• De acuerdo al personal que participa en la capacitación, aproximadamente parte de un presupuesto de \$1,100.00 dólares</li> </ul>
<b>RESPONSABLE:</b>	Empresa contratada para capacitación externa
<b>DURACIÓN:</b>	Capacitación externa

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2004). Calidad de servicio. México. Ecoe
- Álvarez Heredia, F. (2007). Calidad y auditoría en salud. Bogotá: Ecoe.
- Ávila y Malambo (2014). "Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ese centro de salud con cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2013". (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena. Cartagena. Colombia.
- Bardelli, Chávez y Vela (2017). "Calidad percibida en el servicio: Caso Clínica Delgado". (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.
- Del Salto (2014). "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012".
- Domínguez Collins, H. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. ECOE.
- Helouani, R. (1993). En "Manual de los costos de calidad" (pág. 18). Argentina: Machi.
- Larrea Angulo, P. (1991). En "Calidad de servicio: del marketing a la estrategia" (pág. 82). Madrid: Díaz de santos.
- Meléndez (2015). "Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén de Trujillo año 2015".
- Oliver, R. L. (2009). En satisfacción: una perspectiva del comportamiento en el consumo
- Pizzo, M. (2013). Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple.

- Rodríguez (2016). "Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo – Trujillo – La Esperanza 2016". (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.
- Salazar (2016). "Calidad de servicio percibida por pacientes Atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana". (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. Perú.
- Vargas (2016). "La Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Odontológicos como Herramienta para su Mejoramiento. Aplicación en las Clínicas Odontológicas Integradas de Bogotá". (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Colombia.
- Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). Calidad de servicio a la fidelidad del cliente.
- Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora.

# **ANEXOS**

## Anexo 01

### Encuesta para determinar la Calidad de Servicio del Paciente de la Clínica Sanna de la ciudad de Trujillo.

Estimado señor (a): Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la "Calidad de servicio del paciente ambulatorio de la Clínica Sanna Trujillo". Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

#### Generalidades

##### Sexo

Masculino  
Femenino

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

##### Edad

De 18 a 25  
años  
De 26 a 35  
años  
De 36 a 45  
años  
De 46 años a  
más

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1. Muy malo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Muy bueno



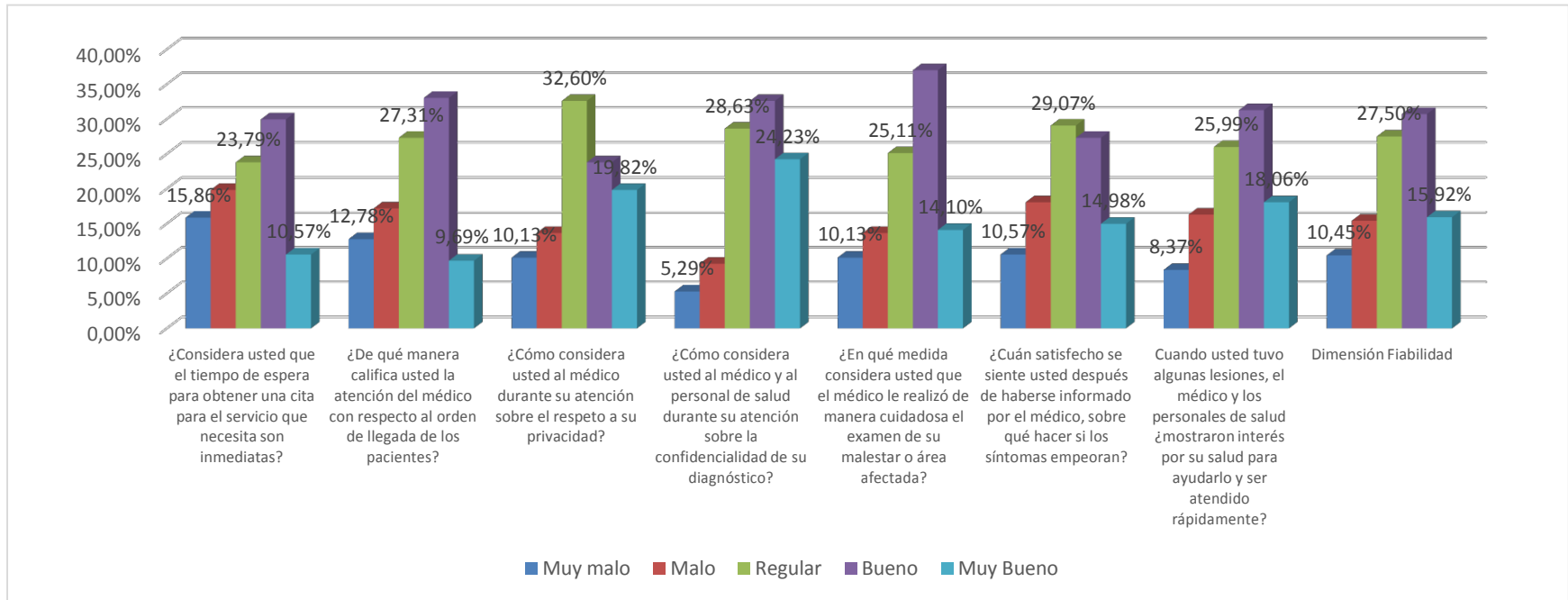
## Cuestionario para determinar la CALIDAD DE SERVICIO.

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad.</b>						
1	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio que necesita son inmediatas?					
2	¿De qué manera califica usted la atención del médico con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?					
3	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					
4	¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?					
7	Cuando usted tuvo algunas lesiones, el médico y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.</b>						
8	¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico al ser atendido en el servicio que solicito?					
9	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del médico y los personales de salud al ser atendido en el servicio que solicito?					
10	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son los suficientes?					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad.</b>						
12	La información recibida por parte del médico, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?					
13	¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
14	Durante su atención médica en el servicio que solicito ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?					
15	¿Cómo considera Usted al médico que lo trato, le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
<b>DIMENSIÓN: Empatía.</b>						

16	¿Cómo considera usted al médico que lo trato durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?					
17	¿De qué manera usted calificó al médico que lo trato sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
18	¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
19	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico que lo trato sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
20	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?					
21	¿De qué manera usted calificó al médico que lo trato sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					
<b>DIMENSIÓN: Aspectos tangibles</b>						
22	¿En qué medida usted calificó al médico tratante y el personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
23	¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?					
24	¿El consultorio cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
25	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) de la Clínica Sánchez Ferrer. ¿En qué medida Usted lo califica?					
26	Las camillas, camas y silletería de la clínica, ¿Usted considera que son cómodas?					
27	La limpieza y ventilación de la sala de espera, ¿Cómo usted lo califica?					
28	¿Cómo Usted Califica la iluminación del consultorio y de la clínica en general?					

**Anexo 02**  
**Tablas de resultados**  
**Figura 01**

**Calidad de Servicio – Dimensión Fiabilidad**

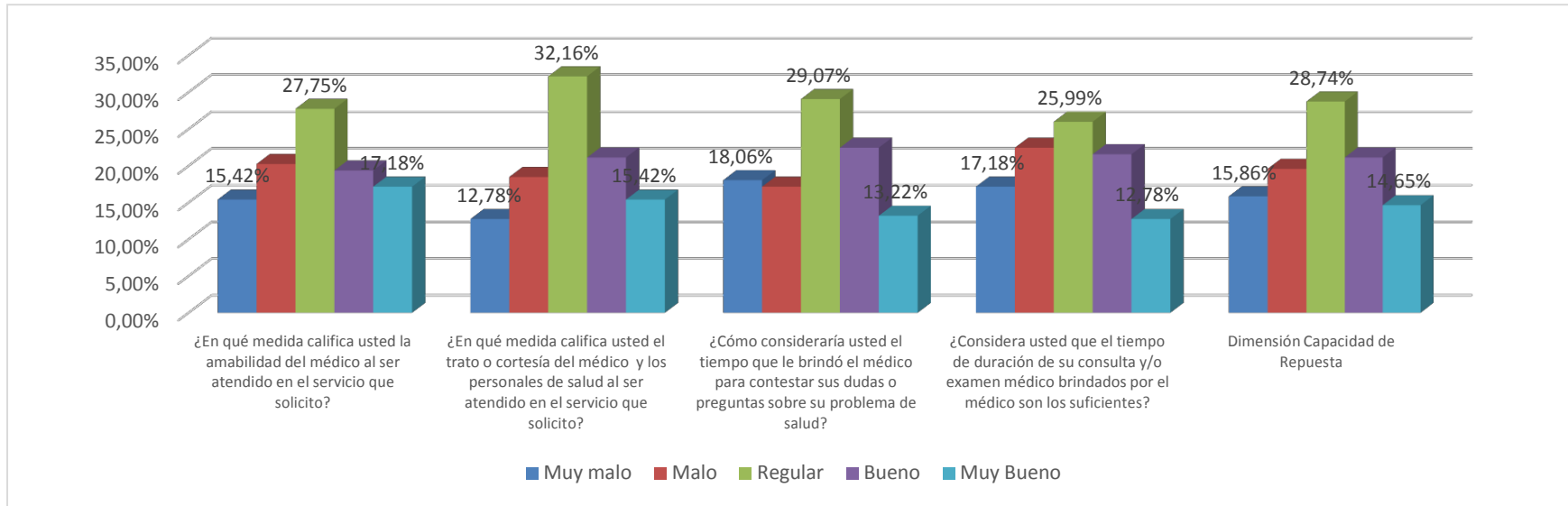


**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

**Elaboración propia.**

**Figura 02**

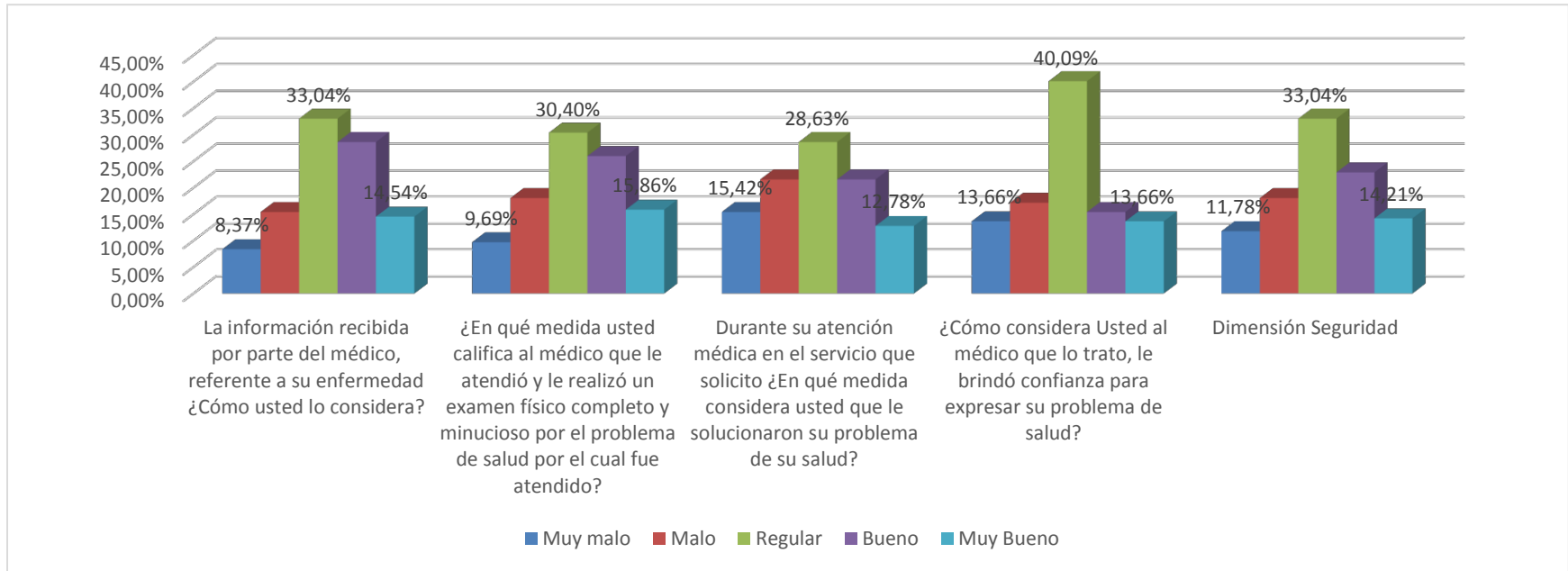
**Calidad de Servicio – Dimensión Capacidad de repuesta**



**Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.**

**Elaboración propia.**

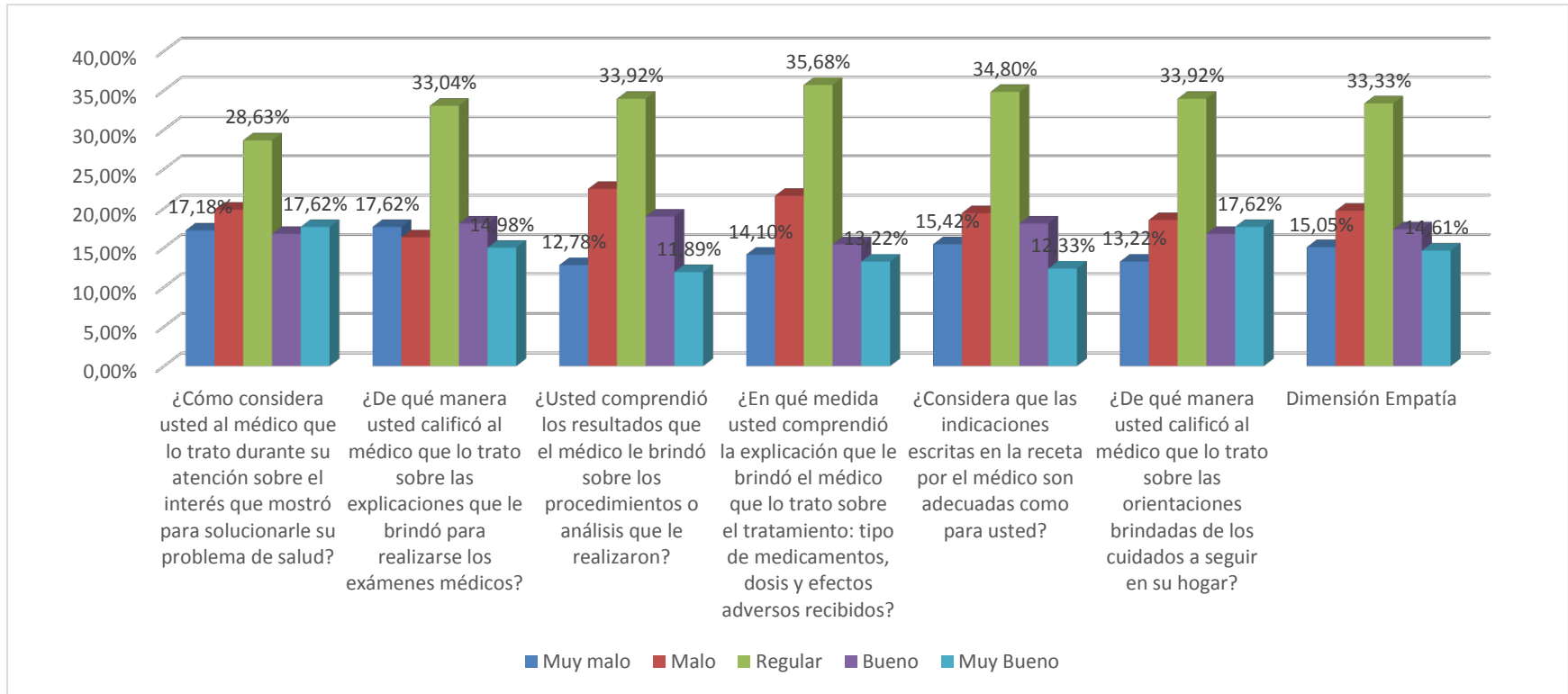
**Figura 03**  
**Calidad de Servicio – Dimensión Seguridad**



**Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.**

**Elaboración propia.**

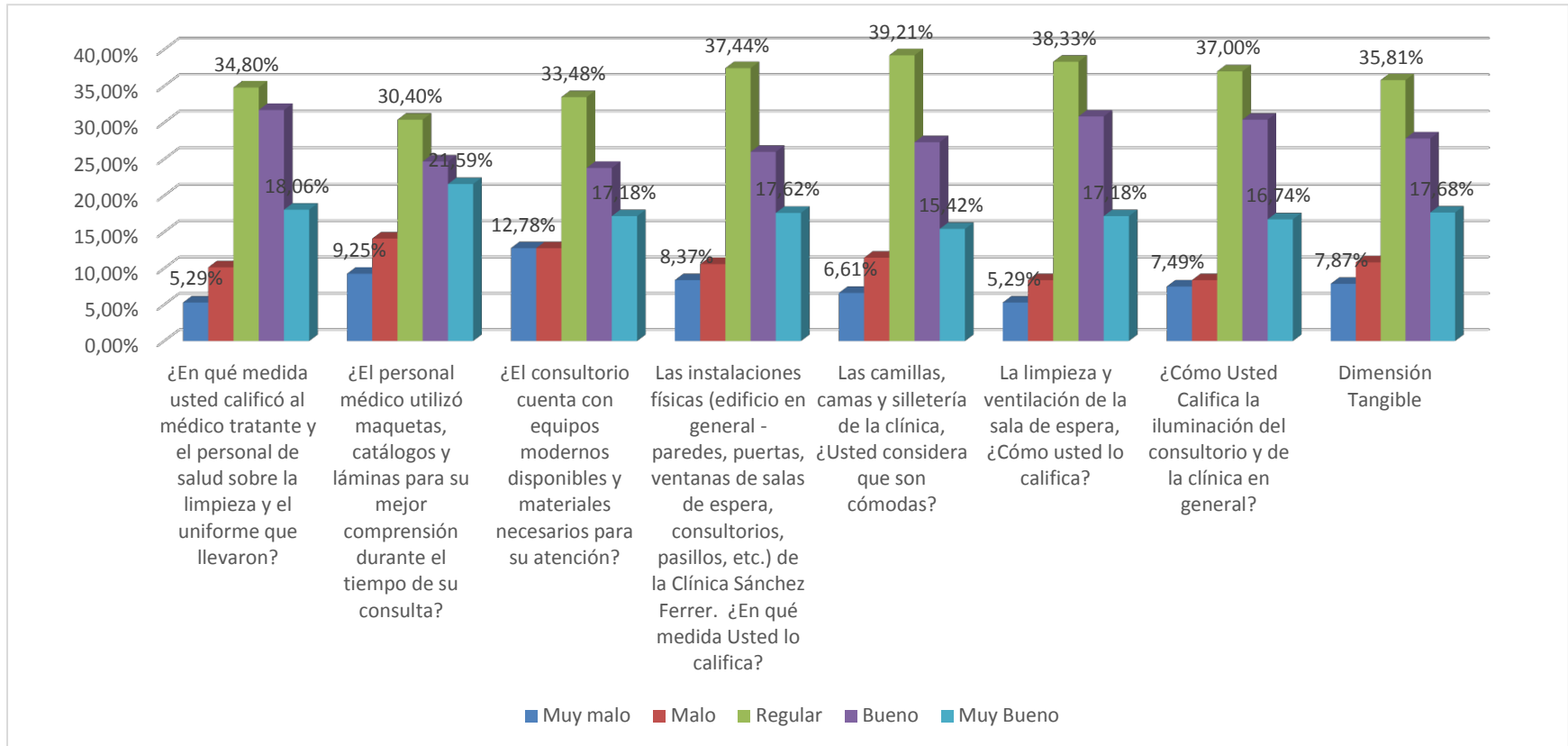
**Figura 04**  
**Calidad de Servicio – Dimensión Empatía**



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

Elaboración propia.

**Figura 05**  
**Calidad de Servicio – Dimensión Tangible**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes de la clínica Sanna Trujillo.

**Elaboración propia.**