



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica
privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Nanquen Estrada, Yessenia Maribel (ORCID: 0000-0003-2320-5052)

Zumaeta Celis, José Alberto (ORCID: 0000-0001-7249-9419)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID:0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y bendecirme en cada momento, a mis padres Arturo Zumaeta y Marianela celis, quienes con su amor, paciencia, apoyo incondicional y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un objetivo más en mi vida, y a mis hermanos Arturo, Amanda y Daniel, quienes siempre están a mi lado acompañándome y motivándome en cada momento para poder conseguir mis sueños.

José Alberto Zumaeta celis

Dedicatoria

A Dios, a mis padres Tomas Nanquen y Liliana Estrada, quienes me han venido apoyando para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes apoyándome moral y psicológicamente para así poder lograr y cumplir mis metas.

También la dedico a mi pequeña hija Kathaleya ya que ella es y será mi mayor motivación para seguir saliendo adelante y llegar a ser un buen ejemplo para ella.

Yessenia Maribel Nanquen Estrada

Agradecimiento

A Dios por bendecir siempre mi camino, a mis padres por ser un ejemplo a seguir, por inculcarme siempre valores, por sus enseñanzas y esfuerzo por sacarme adelante, por ayudarme a terminar este proyecto y hacer de mí una persona de bien.

A la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de poder concretar este objetivo y poder seguir creciendo en mi carrera profesional.

A mi asesor el Dr. Freddy Castillo Palacios por sus enseñanzas y por todo el apoyo brindado en la ejecución de la tesis.

Yessenia Maribel Nanquen Estrada

Jose Alberto Zumaeta celis

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables, Operacionalización	11
3.3. Población y muestra	12
3.4. Técnicas e instrumentos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	14
IV RESULTADOS	15
V DISCUSIÓN.....	27
VI CONCLUSIONES	33
VII RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados descriptivos de la fiabilidad	15
Tabla 2 Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios	16
Tabla 3 Resultados descriptivos de los aspectos tangibles	17
Tabla 4 Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios...	18
Tabla 5 Resultados descriptivos de la empatía	19
Tabla 6 Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios	20
Tabla 7 Resultados descriptivos de la seguridad	21
Tabla 8 Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios	22
Tabla 9 Resultados descriptivos de la capacidad de respuesta	23
Tabla 10 Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios	24
Tabla 11 Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla.....	25
Tabla 12 Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022.....	26
Tabla 13 Resultados descriptivos de la dimensión validez	47
Tabla 14 Resultados descriptivos de la dimensión lealtad	47

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general, evaluar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022. En cuanto a la metodología empleada, esta fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal y descriptiva correlacional, el enfoque fue cuantitativo. Mientras que la población, estuvo conformada por 196 usuarios de la clínica, habiéndose empleado como instrumento de recojo de datos el cuestionario. Se comprobó que, en cuanto a los aspectos tangibles, el 100% de usuarios se manifiesta totalmente de acuerdo o de acuerdo con este factor, en cuanto a la seguridad el 85% de usuarios está totalmente de acuerdo o de acuerdo con esta premisa y con respecto a la capacidad de respuesta, el 73% de usuarios está totalmente de acuerdo o de acuerdo a dicha capacidad. Se llegó a la conclusión existe una considerable correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,830, siendo los factores que se encuentran en mejor condición la seguridad, los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta. No obstante, los factores en condiciones menos favorables son la empatía y la fiabilidad.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuarios, clínica.

Abstract

The general objective of this study was to evaluate the relationship between service quality and user satisfaction in a private clinic in Castilla, Piura 2022. The methodology used was applied, non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational, with a quantitative approach. The population consisted of 196 users of the clinic, and a questionnaire was used as a data collection instrument. It was found that with regard to tangible aspects, 100% of users totally agree or agree with this factor; with regard to safety, 85% of users totally agree or agree with this premise; and with regard to responsiveness, 73% of users totally agree or agree with this capacity. It was concluded that there is a considerable positive correlation between the quality of service and the satisfaction of the users of the clinic under study, obtaining a correlation index of 0.830, with the factors in the best condition being safety, tangible aspects and responsiveness. However, the factors in less favorable conditions are empathy and reliability.

Keywords: Quality, service, satisfaction, users, clinic.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020), a raíz de la presencia del Covid 19, sugiere el reforzamiento y la reorganización en la atención de salud, tratando de implementar el protocolo para atención en estas áreas. Así mismo, La XXVII Conferencia Sanitaria Panamericana (2019) precisa que es un desafío para los servicios de salud de América Latina conseguir un servicio de calidad debido a que se logró identificar que la prestación de servicios en el sector salud tiene un nivel de efectividad y calidad técnica muy bajo, el cual se admite como desafío para asegurar la satisfacción de los usuarios.

En un estudio de la Organización Panamericana de Salud - OPS (2019) en México consiguieron evaluar la calidad de atención obteniendo algunos resultados negativos, donde el 18.8% de encuestados sostuvieron que la atención es pésima, ya que los servicios realizados no fueron buenos, porque tuvieron que esperar demasiado tiempo para su atención. En este contexto, es vital considerar la calidad de atención que otorga toda entidad que brinda servicios de salud a los usuarios de estos servicios. De acuerdo a Qualitas (2016) en el transcurso de los años se han intentado desarrollar diferentes estrategias para mejorar los servicios de salud, buscando fortalecer la satisfacción de las personas.

En el Perú los informes del Instituto Nacional de Salud (INS) sostienen que la satisfacción de los usuarios fue evaluada entre los años 2014 y 2018, obteniéndose resultados desde el 70.1% hasta el 74,3% de pacientes que lograron reportar que el servicio fue correcto. En la misma línea, DIRESA Junín (2019) determinó la percepción positiva de la satisfacción de los pacientes consiguiendo que el 50.7% de la comunidad experimente una sensación de satisfacción y el 49.3% de insatisfacción.

Concerniente al ámbito local, se debe mencionar a la clínica privada en la ciudad de Castilla, que fue creada el 27 de mayo de 1994, por los hermanos Ascenzo Aparicio, quienes tuvieron un sueño que centraba en fundar un centro especializado en ginecología y fertilidad que se convirtiera en un referente en el Perú y la región, en tal sentido se hizo realidad la clínica ubicada en la urbanización

Miraflores de Castilla, Piura. En la actualidad, la organización ofrece servicio de cuidados y de investigación en pro de la salud junto a un staff médico y un selecto grupo de profesionales y técnicos en salud utilizando la tecnología médica más avanzada y una moderna infraestructura.

Si bien la institución, cuenta con personal experto en salud para el cuidado del paciente, sin embargo, presenta diversos aspectos no favorables. Se percibe que los pacientes sienten insatisfacción con respecto al servicio otorgado, ya que no existe un trato correcto y orientación adecuada por parte del personal de salud. Así mismo, la organización carece de un programa donde se respeten los tiempos establecidos de atención a las consultas. De otra parte, existen deficiencias en la infraestructura y equipamiento médico, y esto proyecta inseguridad ante los usuarios. Cabe mencionar, que con respecto al recurso humano que labora en la institución, presenta inestabilidad, perjudicando de cierta forma las actividades laborales.

De continuar esta situación podría persistir el deterioro del servicio a los pacientes, generando afectación al beneficio que anhelan al acudir a la clínica perjudicando la imagen de la clínica. Dicho panorama, de igual forma puede afectar mucho más el desenvolvimiento de las actividades de la organización en el ámbito interno.

La tesis presente el problema general: ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022? Teniendo los siguientes problemas específicos. ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?, ¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?, ¿De qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?, ¿Cuál es la relación de la seguridad con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?, ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?.

El propósito de esta investigación es medir cómo se relaciona la calidad de servicio adecuado con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022; en este contexto es indispensable lograr la satisfacción de los usuarios y desarrollar una cartera de usuarios fieles y potenciales, con la consiguiente generación de beneficios. Por tal razón, el presente trabajo tiene justificación práctica ya que pretendió ejecutar un estudio y evaluación de diferentes enfoques y prácticas relacionadas a la calidad de gestión, con la intención de que este trabajo pueda servir de soporte a la población vinculada al servicio de salud de la clínica. Asimismo, existe una justificación social ya que se dirige a beneficiar a los usuarios del servicio de salud, creando ventajas a su salud y bienestar, otorgando la seguridad de un establecimiento de servicio de calidad.

El objetivo general de la tesis fue: Evaluar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022. Teniendo los siguientes objetivos específicos, determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, analizar la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, medir la relación de la empatía con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, determinar la relación de la seguridad con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, analizar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022.

La hipótesis general de la presente investigación es, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022. Mientras que las hipótesis específicas son, la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022; los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022; la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022; la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022; la capacidad de respuesta se relaciona

significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el entorno internacional, de acuerdo a Lima y Almeida (2020), en el artículo: *Primary Health Care users' satisfaction in the Federal District: the importance of timely access and home visits*, tuvo como objetivo fundamental, evaluar la satisfacción del usuario en relación con la atención y elementos asociados. Referente a la metodología, se efectuó un estudio transversal, en el cual se consideró una población de 4476. Cabe mencionar que, la probabilidad de recomendar la atención es de 43.4%. Concerniente a las conclusiones, se percibe que existe un nivel de satisfacción de 54.9% y con mucha satisfacción en un 23%. Así mismo, el estudio evidenció cuán fundamental es contar con estrategias para brindar beneficios a las familias e incrementar las visitas domiciliarias.

De acuerdo a Sisalema (2019) en el trabajo de investigación titulado: *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*, tuvo como objetivo definir el vínculo entre sus variables. Se tomó en cuenta una muestra de 200 pacientes. Se aplicó un tipo de investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental y correlacional transversal. Se empleó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Concerniente a las conclusiones, de acuerdo a los resultados se observa que existe correlación significativa entre las variables, de igual forma las dimensiones están relacionadas de manera significativa.

De acuerdo a Lázaro et al. (2018) en su trabajo de investigación *Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016 en Cuba*, tuvo como objetivo corroborar el valor de satisfacción del paciente con la atención en consultorios externos. Referente a la metodología del estudio es de tipo descriptivo, se tomó en cuenta una población de 480 usuarios. Concerniente a la principal conclusión, se pudo comprobar que los 103 clientes no se encuentran satisfechos con el tipo de atención obtenido.

Con respecto a los antecedentes nacionales, de acuerdo a Hernández et al. (2019) en un artículo de la revista peruana de medicina experimental y salud pública *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*, tuvo como objetivo determinar la satisfacción con la atención obtenida y determinar sus elementos vinculados. Referente a la metodología, el estudio fue analítico de corte transversal. Concerniente a los resultados, se consiguió incluir la totalidad de 14 206 adultos que lograron atenderse en centros de salud, en tanto el 74,3% de usuarios calificaron su atención como correcta. Con respecto a las conclusiones, ciertos usuarios percibieron que la atención era correcta, sin embargo, hay grupos que presentan menor calificación y manifiestan que no es adecuada la atención.

De acuerdo a Zambrano Ninahuanca (2018) en el trabajo de investigación *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017*, tuvo como objetivo corroborar el vínculo entre las variables. Referente a la metodología, es básica no experimental, de correlación, se tomó en cuenta 85 participantes para la aplicación de las técnicas e instrumentos; así mismo se consideró una muestra probabilística. Se desarrolló un estudio correlacional y descriptivo, aplicando el coeficiente de Rho de Spearman. Referente a los resultados es de $= 0.633$, $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.01$), logrando rechazar una hipótesis nula. Concerniente a las conclusiones, se comprobó que ambas presentan un significativo vínculo.

De acuerdo a Huaycochea (2018) en su trabajo de investigación *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital de contingencia Antonio Lorena Cusco- 2018*, presentó como objetivo identificar la relación que existe entre las dos variables analizadas. Referente a la metodología, fue de tipo descriptiva correlacional de corte transversal. Se tomaron en cuenta encuestas considerando el modelo SERVQUAL para la calidad de atención. La investigación llegó a contar con 2,152 pacientes. Concerniente a las conclusiones, un 99% de acuerdo al coeficiente de Spearman si hay vínculo directo entre las variables.

En el entorno local, se presenta a Vidarte (2017) en su trabajo de investigación denominado *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de*

los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura. Realizada en la Universidad César Vallejo, Piura, intenta definir el vínculo entre la satisfacción y el desarrollo de las actividades laborales. Se tomó en cuenta a una comunidad de 89 individuos entre hombres y mujeres que laboran en la gerencia administrativa. Se consideró un muestreo censal. Los resultados permitieron evidenciar que demostraron que cerca del 50% de los servidores públicos experimentan insatisfacción en la organización. Se concluye que los empleados públicos tienen diversas percepciones respecto a los procesos internos pero asimismo, son los que conocen el desarrollo de los procesos administrativos.

Inga (2017) en su estudio *Los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú*, cuyo objetivo se relaciona con establecer técnicas de control para el departamento de tesorería del centro médico amistad Perú-Corea Santa Rosa II-2 Piura. Concerniente a la metodología se consideró el diseño no experimental, de tipo descriptivo, documental y bibliográfico. Las técnicas empleadas tuvieron que ver con la evaluación documental la entrevista. Referente a los resultados, estos reflejaron que el 70.37% de trabajadores del departamento de logística no empleó la normativa para efectuar contrataciones de servicios y bienes con el fin de lograr transparencia y labor eficiente al momento de distribuir los recursos de la organización. Se concluye que la directa influencia propicia una adecuada gestión de recursos y bienes, así como la eficiencia de las funciones realizadas.

Según García (2020) en su tesis denominada *Control interno y gestión administrativa en el establecimiento de salud I-4 Castilla, Piura, 2020*, presentó como objetivo general determinar el vínculo que hay entre el control interno y la gestión administrativa en la organización. La investigación fue cuantitativa, con diseño no experimental, correlacional, transversal. Se tomó en cuenta una muestra de 17 trabajadores administrativos. Se concluyó determinando que hay vínculos representativos entre control interno y gestión administrativa. Asimismo, se evidencia un deficiente control interno por el mal uso de recursos. De otra parte, no hay líneas de comunicación abiertas, donde los pacientes otorguen información. Aparte de ello, hay un panorama inadecuado de gestión administrativa, con una

planificación escasa de metas organizacionales, carencia de desarrollo académico de los trabajadores referente al puesto que desempeñan.

A continuación, se revisa la teoría de cada variable. Concerniente a la variable calidad de servicio, Torres y Vásquez (2015) refieren que en el transcurso de los años se llegaron a presentar diversos investigadores que muestran diversos modelos, entre ellas como: Avedis Donabedian (2016), diseña el modelo para calidad de atención en centros médicos, conocido como modelo americano SERVQUAL. Esta teoría se aplica con éxito en centros médicos a nivel mundial, por tal razón se considera como una de las autoridades máximas en aras de poder realizar una evaluación sobre la calidad del campo de la salud. Cabe mencionar que a calidad puede valorarse realizando una medición de beneficios y riesgos.

Carlos (2016) menciona que se emplea el modelo SERVQUAL a efecto de evaluar la calidad de servicio. Este modelo se centra en evaluar al usuario con vínculo a la atención que obtuvo y este autor determina la calidad como la percepción de los clientes sobre el cumplimiento de sus expectativas.

De otra parte, Mora (2015) sostiene que la calidad de atención está referida a lograr satisfacer los anhelos de los usuarios adecuadamente y esto se debe a que se consideran manuales y esquemas que hacen posible evaluar si se llegan a cumplir los estándares establecidos.

Se toma en cuenta la fiabilidad como primera dimensión, de acuerdo al diccionario Médico (2020), es posible que la obtenga una institución que logre cumplir con una definida responsabilidad bajo determinadas condiciones.

Concerniente al indicador, orientación, de acuerdo a Torres y Vásquez (2015) es un proceso que permite la mejora continua a todos los individuos, en todos los aspectos, en aras de potenciar el desenvolvimiento humano en el transcurso del desarrollo de actividades diversas. Con respecto la explicación del procedimiento, abarca brindar información clara de los pasos definidos, esto puede permitir trabajar de manera correcta minimizando la posibilidad de omisión, error o accidente. Referente a cumplimiento del servicio prometido, consiste en desarrollar las actividades de la empresa acorde a lo ofrecido con el fin de que la organización no pierda credibilidad.

Con respecto a la segunda dimensión, aspectos tangibles, según la información de Calidad de Servicio (2019), se relaciona con los equipos, instalación física, limpieza, presencia de los trabajadores, entre los principales. Concerniente al indicador, aspecto de ambientes e infraestructura, según Garzón (2018) menciona que tiene que ver con condición de las áreas con las que cuenta el centro de salud, así como los muebles que se emplean para la comodidad de los usuarios. Referente a la presencia del personal, viene a ser el contacto interno que tiene el individuo en todo momento consigo mismo, qué tan bien se lleva consigo mismo, cuánto afecto siente consigo mismo. Así mismo, el cuidado que debe tener con respecto a su imagen personal, que son piezas claves para conseguir el éxito. Con respecto al indicador, equipamiento médico, son los dispositivos que se emplean para diagnosticar, tratar o curar cierta enfermedad o en aras de prevenir problemas graves de. Cabe mencionar, que resulta vital el uso de equipamiento de calidad para un mejor servicio.

Referente a la tercera dimensión empatía, de acuerdo al Hospital Italiano de Buenos Aires (2018), es la manera de tener conocimiento sobre el otro, ponerse en el lugar de la otra persona. Concerniente al indicador trato, de acuerdo a Mora (2015), tiene que ver con los vínculos que generan ventaja para el crecimiento y el desenvolvimiento personal. Son maneras de vínculos que originan bienestar y satisfacción. Referente al interés en solución de problemas, abarca el deseo sincero de aplicar la capacidad para la identificación de falencias, tomar tácticas lógicas en aras de conseguir una solución anhelada, y realizar supervisión y evaluación a la implantación de tal solución. Concerniente a la amabilidad es la persona que demuestra ser afable, afectuoso complaciente en el trato con su entorno.

Concerniente a la cuarta dimensión, tiene que ver con la seguridad, la OMS (2019), determina como la totalidad de confianza que se debe lograr por parte del usuario en aras de impedir daños graves. Referente al indicador conocimiento y dominio de los protocolos, de acuerdo a Alteco Consultores (2019) menciona que es vital tener información precisa sobre los cambios que se dan en la organización, ya sean normas o políticas que deben acatarse en aras de fomentar la calidad del servicio que se debe brindar a los usuarios. Con respecto a seguridad en las instalaciones, tiene que ver con la elaboración de requisitos y ejecutar las medidas

de seguridad con el propósito de lograr el objetivo vital de la seguridad. Referente a seguridad en la identificación y procedimientos, tiene que ver con comprender la existencia de dos enormes clases de procesos, ya sea de carácter visionario o misional.

Con respecto a la quinta dimensión capacidad de respuesta, Torres y Vásquez (2015) indican que vienen a ser la identificación y sugerencia de las probables alternativas de eficaz acción frente a las necesidades de los clientes. Referente al indicador atención oportuna, de acuerdo a Mora (2015), afirma que abarca la asesoría personalizada y detallada de los diversos servicios que ofrece una organización. Referente a tiempo de espera en consultas, tiene que ver con demostrar respeto en la aplicación de los tiempos establecidos en las consultas y con respecto a tiempo de espera en diagnósticos, tiene que ver con el respeto del tiempo pactado en la entrega de resultados.

A continuación, se presenta la segunda variable, satisfacción de los usuarios. De acuerdo a la Real Academia Española (2014) esta se relaciona con la acción o resultado de las atenciones recibidas. La Organization for Standardization ISO (2015) consideran que las evaluaciones de satisfacción deben llevarse a cabo periódicamente.

Concerniente al indicador atención correcta, Garzón (2018) menciona que esta tiene que ver con atender al usuario con la calidad que se merece, ya que depende de ellos el crecimiento de la empresa. Con respecto a la eficiencia, es el empleo correcto de los recursos con los que cuenta la organización. Referente a calidez, es la forma cálida en que los individuos observan cómo fueron tratados en todas las etapas de la atención.

De acuerdo a Reichheld (2015), menciona que, la lealtad puede ser motivada en los usuarios desde el comienzo de su atención hasta el final. Los usuarios sentirán entonces el deseo de ingresar en otro momento para su atención ya que sintieron satisfacción, pueden ser usuarios constantes y pueden comunicar a amistades, familiares respecto a cuáles fueron sus anhelos sobre su atención y cómo estos fueron alcanzados a través del servicio recibido. Dentro de los

indicadores que pueden permitir la medición de la dimensión, se encuentran la habilidad y capacidad, respeto y motivación.

Con respecto al indicador habilidad y capacidad, de acuerdo a Torres y Vásquez (2015) la habilidad es una definición pedagógica extraordinariamente amplia y compleja, relacionada a la capacidad que se adquiere por el individuo para emplear de forma creativa sus conocimientos. Concerniente al respeto, es la actitud moral por la que se percibe la dignidad de un individuo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo aplicado, pues Hernández y Mendoza (2018) refieren que estas investigaciones poseen el objetivo de lograr el conocimiento necesario para posteriormente presentar alternativas concretas de solución.

Según Arias (2016) esta tesis es cuantitativa, dado que realizó una descripción general de las variables, asimismo, no experimental pues no se llevó a cabo ninguna manipulación de variable alguna, recogiéndose los datos de la realidad tal cual se presenta. De otra parte, es una tesis transeccional, pues se recopilaron datos en un solo lapso de tiempo. Finalmente, el criterio metodológico indica que la tesis es descriptiva correlacional pues evaluó la relación estadística entre ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Mora (2015) sostiene que la calidad de servicio está referida a lograr satisfacer los anhelos de los usuarios adecuadamente y esto se debe a que se consideran manuales y esquemas que hacen posible evaluar si se llegan a cumplir los estándares establecidos.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

De acuerdo a la Real Academia Española (2014) esta se relaciona con la acción o resultado de las atenciones recibidas. La Organization for Standardization ISO (2015) consideran que las evaluaciones de satisfacción deben llevarse a cabo periódicamente.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) está conformada por individuos con comunes características a efecto de lograr datos específicos propios de los objetivos de estudio. En la presente tesis la población se conforma por los usuarios de la clínica en estudio. Para el presente caso, se considera una población desconocida.

Criterios de inclusión: damas y hombres entre 18 y 65 años, usuarios de los servicios de la clínica.

Criterios de exclusión: personas en estado de vulnerabilidad que no pueden formar parte del estudio.

3.3.2 Muestra

Hernández y Mendoza (2018) sostienen que viene a ser un grupo menos de elementos o personas que pertenecen a la población. Para la presente tesis se aplicó la fórmula para poblaciones desconocidas con el 7% de margen de error. De acuerdo a ello, el resultado es de 196 personas.

3.3.3 Muestreo

Fue no probabilístico por conveniencia, donde los investigadores determinarán que individuos formarán parte de la investigación.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1 Técnica

Encuesta

Blanco (2018) indica que es una táctica para la recolección de data a través de preguntas que se proponen según los indicadores de la matriz operativa. Para la presente tesis se utilizará la encuesta, la cual servirá para recolectar datos de parte de los usuarios de la clínica.

3.4.2 Instrumentos

Cuestionario

Fue aplicado a los clientes de la clínica de Castilla, esto ayudará a evaluar la situación de la unidad de análisis en relación a las dimensiones e indicadores de investigación, a fin de lograr los objetivos planteados.

3.5. Procedimiento

La presente tesis implicará la aplicación del cuestionario a los usuarios de la clínica de Castilla, por tal razón se deberá coordinar a fin de determinar los horarios más convenientes para el recojo de datos, considerando, asimismo, a aquellas personas que se encuentran en un estado favorable para ser partícipes del estudio, no debiéndose considerar a personas en estado delicado o vulnerable de salud.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos recopilados en la investigación será llevado a través del programa Microsoft Excel a fin de consolidar los datos y posteriormente se empleará el SPSS v. 26 a efecto de realizar el análisis a través de tablas estadística y posteriormente la interpretación que permita entender la relevancia y trascendencia de los resultados, de cara a lograr los objetivos de investigación establecidos.

3.7 Aspectos éticos

El desarrollo de la tesis respetó a cabalidad lo indicado en el Código de Ética en Investigación de la UCV en cuanto a los principios y deberes. De otra parte, se destaca, la observancia y respeto por citar correctamente las fuentes empleadas, empleando para ello la Norma APA 7° edición. Asimismo, se cumplió con preservar la honestidad en el trato y evaluación de la data recogida a través del cuestionario.

IV. RESULTADOS

4.1 Relación de la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022

Tabla 1

Resultados descriptivos de la fiabilidad

D ₁ Fiabilidad	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
Usted considera que la clínica brinda una orientación satisfactoria al usuario	97	49%	49	25%	40	21%	10	5%	0	0%	196	100
Le explicaron adecuadamente el procedimiento a seguir en su atención médica	42	21%	68	35%	86	44%	0	0%	0	0%	196	100
Usted considera que la clínica cumplió con la atención prometida	44	22%	24	12%	128	66%	0	0%	0	0%	196	100

Nota. Cuestionario a usuarios

Se observa que 74% de usuarios consideran que la clínica les brinda una orientación satisfactoria, sin embargo, el 21% se muestra indeciso frente a ello. Mientras que el 56% considera que en la clínica le explicaron adecuadamente el procedimiento a seguir en su atención médica, sin embargo, el 44% permanece indeciso frente a ello. Finalmente, en cuanto a si consideran que la clínica cumplió con la atención prometida, solo el 34% se encuentra totalmente de acuerdo o de acuerdo, mientras que el 66% se muestra indeciso frente a esta premisa.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE1: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022:

Tabla 2

Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios

		Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,831**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,831**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

Nota. Cuestionario a usuarios

Se visualiza la considerable correlación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación $0,831$, lo que significa que en tanto se desarrolle la fiabilidad asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, *la hipótesis específica 1 es aceptada.*

4.2 Relación de los aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022

Tabla 3

Resultados descriptivos de los aspectos tangibles

D2 Aspectos tangibles	<i>Escala de alternativas</i>										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
Los ambientes e infraestructura de la clínica son cómodos y confortables	184	94%	12	6%	0	0%	0	0%	0	0%	196	100
El personal de atención en la clínica cuenta con una presentación física adecuada	191	97%	5	3%	0	0%	0	0%	0	0%	196	100
La clínica cuenta con el equipamiento médico óptimo para la atención al público	172	88%	24	12%	0	0%	0	0%	0	0%	196	100

Nota. Cuestionario a usuarios

Se aprecia que el 100% de los usuarios está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que los ambientes e infraestructura de la clínica son cómodos y confortables. El mismo porcentaje se evidencia en cuanto a la premisa de si el personal de atención en la clínica cuenta con una presentación física adecuada. Finalmente, el mismo 100% de personas encuestadas afirman estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con que la clínica cuenta con el equipamiento médico óptimo para la atención al público.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

HE2: Los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022:

Tabla 4

Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios

		Aspectos tangibles	Satisfacción de los usuarios
Aspectos tangibles	Correlación de Pearson	1	,833**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

Nota. Cuestionario a usuarios

Se logra visualizar la considerable correlación positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,833, lo que significa que en tanto se desarrollen los aspectos tangibles asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, *la hipótesis específica 2 es aceptada.*

4.3 Medir la relación de la empatía con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022

Tabla 5

Resultados descriptivos de la empatía

D3 Empatía	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
El trato del personal de la clínica es empático	82	41%	58	30%	56	29%	0	0%	0	0%	196	100
El personal de la clínica demuestra interés en brindarle solución a su requerimiento	68	35%	56	29%	66	33%	6	3%	0	0%	196	100
El personal de la clínica es amable en su atención	26	13%	104	53%	56	29%	10	5%	0	0%	196	100

Nota. Cuestionario a usuarios

Respecto a si el trato del personal de la clínica es empático, el 71% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con ello, sin embargo, un 29% se manifiesta indeciso ante esta premisa. De otro lado el 64% de personas está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que el personal de la clínica demuestra interés en brindarle solución a su requerimiento, con un 33% de encuestados indecisos frente a ello. Finalmente, el 66% considera estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con que el personal de la clínica es amable en su atención, no obstante, el 29% se encuentra indeciso frente a esta premisa y un 5% está en desacuerdo.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE3: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022:

Tabla 6

Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios

		Empatía	Satisfacción de los usuarios
Empatía	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

Nota. Cuestionario a usuarios

Se visualiza la considerable correlación positiva entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación $0,830$, lo que significa que en tanto se desarrolle la empatía asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, *la hipótesis específica 3 es aceptada.*

4.4 Relación de la seguridad con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022

Tabla 7

Resultados descriptivos de la seguridad

D4 Seguridad	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
Conocimiento y dominio de los protocolos	98	50%	52	27%	46	23%	0	0%	0	0%	196	100
Seguridad en las instalaciones	104	53%	92	47%	0	0%	0	0%	0	0%	196	100
Seguridad en la identificación y procedimientos	82	42%	70	36%	44	22%	0	0%	0	0%	196	100

Nota. Cuestionario a usuarios

Se observa que, el 77% de personas está totalmente de acuerdo o de acuerdo con el conocimiento y dominio de los protocolos en la clínica, mientras que un 23% se encuentra indeciso ante esta premisa. Mientras que, el 100% de encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo con la seguridad en las instalaciones de la clínica. Finalmente, el 78% de usuarios se encuentra totalmente de acuerdo o de acuerdo con la seguridad en la identificación y procedimientos propios de la clínica, pero el 22% está indeciso ante esta premisa.

Contrastación de Hipótesis Específica 4

HE4: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022:

Tabla 8

Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios

		Seguridad	Satisfacción de los usuarios
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,836**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,836**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

Nota. Cuestionario a usuarios

Se aprecia la considerable correlación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación $0,836$, lo que significa que en tanto se desarrolle la seguridad asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, *la hipótesis específica 4 es aceptada.*

4.5 Relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022.

Tabla 9

Resultados descriptivos de la capacidad de respuesta

D ₅ Capacidad de respuesta	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
La atención en la clínica es oportuna	92	47%	52	27%	44	22%	8	4%	0	0%	196	100
El tiempo de espera para ser atendido en su consulta es satisfactorio	68	35%	58	30%	24	12%	46	23%	0	0%	196	100
El tiempo de espera para acceder a su diagnóstico es óptimo	99	51%	48	24%	49	25%	0	0%	0	0%	196	100

Nota. Cuestionario a usuarios

El 74% de personas considera que la atención en la clínica es oportuna, sin embargo, el 22% se encuentra indeciso frente a ello y el 4% está en desacuerdo. Por otro lado, el 65% de usuarios cree que el tiempo de espera para ser atendido en su consulta es satisfactorio pero el 12% se encuentra indeciso frente a ello y el 23% en desacuerdo. Finalmente, el 75% de personas cree que el tiempo de espera para acceder a su diagnóstico es óptimo, pero el 25% está indeciso ante esta premisa.

Contrastación de Hipótesis Específica 5

HE5: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022:

Tabla 10

Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,826**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,826**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

Nota. Cuestionario a usuarios

Se visualiza la considerable correlación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación $0,826$, lo que significa que en tanto se desarrolle la capacidad de respuesta asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, *la hipótesis específica 5 es aceptada.*

4.1.6 Relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022.

Tabla 11

Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla

Dimensiones de las variables	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TD		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TED			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-Fiabilidad	61	31%	46	23%	85	44%	4	2%	0	0%	196	100
-Aspectos tangibles	182	93%	14	7%	0	0%	0	0%	0	0%	196	100
-Empatía	59	30%	73	37%	59	30%	5	3%	0	0%	196	100
-Seguridad	94	48%	72	37%	30	15%	0	0%	0	0%	196	100
-Capacidad de respuesta	88	45%	54	28%	39	20%	15	7%	0	0%	196	100
-Validez	40	20%	96	49%	54	28%	6	3%	0	0%	196	100
-Lealtad	50	26%	101	51%	42	21%	3	2%	0	0%	196	100

Nota: Cuestionarios a usuarios

El 54% de personas está totalmente de acuerdo o de acuerdo con la fiabilidad de la clínica, pero el 44% está indeciso frente a ello. En cuanto a los aspectos tangibles, el 100% se manifiesta totalmente de acuerdo o de acuerdo. Respecto a la empatía en la clínica el 67% de personas está totalmente de acuerdo o de acuerdo con dicho factor en la organización, no obstante, el 3% se encuentra en desacuerdo. En cuanto a la seguridad el 85% está totalmente de acuerdo o de acuerdo y el 15% indeciso. Respecto a la capacidad de respuesta, el 73% está totalmente de acuerdo o de acuerdo a dicha capacidad, mientras que el 20% se encuentra indeciso frente a ello. En cuanto a la validez el 69% está totalmente de acuerdo o de acuerdo con esta dimensión, mientras que el 28% se encuentra indeciso frente a ello. Finalmente, el 77% está totalmente de acuerdo o de acuerdo con la lealtad hacia la clínica, no obstante, el 21% se muestra indeciso frente a ello y el 2% en desacuerdo.

Contrastación de Hipótesis General

HG: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022.

Tabla 12

Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022

		Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

Nota: Cuestionario a usuarios

Se logró comprobar la considerable correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,830, lo que significa que en tanto se desarrolle la calidad de servicio asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, *la hipótesis general es aceptada.*

V. DISCUSIÓN

En cuanto al primer objetivo específico, determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, de acuerdo al diccionario Médico (2020), es posible que esta sea obtenida por una institución que logra cumplir con una definida responsabilidad bajo determinadas condiciones. Dentro de los indicadores que pueden permitir medir dicha dimensión, se encuentran la orientación, explicación de procedimiento y cumplimiento del servicio prometido. En este contexto, los resultados obtenidos en la investigación realizada en la clínica en Piura, se evidenció que 74% de usuarios consideran que la clínica les brinda una orientación satisfactoria, sin embargo, el 21% se muestra indeciso frente a ello. Mientras que el 56% considera que en la clínica le explicaron adecuadamente el procedimiento a seguir en su atención médica, sin embargo, el 44% permanece indeciso frente a ello. Esto deja entrever la necesidad de que la clínica realice acciones de mejora continua que le permitan mejorar la prestación de sus servicios, de cara a lograr la mejor percepción tangible de sus usuarios, en un sector tan delicado como la salud.

De otra parte, Hernández et al. (2019) en el artículo donde abordan la relación de la *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*, concluyeron evidenciando que el 74,3% de usuarios califican su atención como correcta, concluyendo con la percepción mayoritaria de los usuarios respecto a la atención correcta, sin embargo, hay grupos que presentan menor calificación y manifiestan que dicha atención no es adecuada, lo cual concuerda relativamente con los resultados de la investigación realizada en la clínica en Piura, ya que solo el 34% de usuarios encuestados afirma que la clínica cumplió con la atención prometida y el 66% se muestra indeciso frente a esta premisa. Por tal razón, es importante que la clínica asegure que tanto el personal como los procedimientos establecidos para la atención a los usuarios en las distintas especialidades, sean coherentes con la prestación de los servicios médicos requeridos.

De lo analizado en el presente caso, se puede visualizar una considerable correlación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la clínica

en estudio, con un índice correlacional de $0,831$, por lo que al desarrollar la fiabilidad se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. En este orden de ideas, la hipótesis específica 1 La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, es *aceptada*.

Respecto al segundo objetivo específico, analizar la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, de acuerdo a la información de Calidad de Servicio (2019) dichos aspectos tangibles se relacionan con los equipos, instalación física, presencia del personal, entre otros factores. En este contexto, se observa en la investigación realizada en Castilla, se aprecia que el 100% de los usuarios está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que los ambientes e infraestructura de la clínica son cómodos y confortables. El mismo porcentaje se evidencia en cuanto a la premisa de si el personal de atención en la clínica cuenta con una presentación física adecuada.

De acuerdo a Lázaro et al. (2018) en la investigación realizada referida a la satisfacción de los usuarios en relación a la atención en los consultorios médicos. Colón en Cuba, concluyó que 103 de un total de 480 clientes no se encuentran satisfechos con la infraestructura de los consultorios. Caso contrario se pudo encontrar en la clínica de Castilla, donde el 100% de personas encuestadas afirmaron estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con que la clínica cuenta con el equipamiento médico óptimo para la atención al público. Ello refleja la calidad del aspecto tangible en la clínica, lo cual coadyuva a su competitividad en el mercado de la región.

En concordancia con lo anteriormente argumentado, se logró visualizar la considerable correlación positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, verificándose el índice de correlación de $0,833$, lo que implica que en tanto se desarrollen los aspectos tangibles asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, *la hipótesis específica 2 es aceptada*.

En cuanto al tercer objetivo específico, medir la relación de la empatía con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, de acuerdo al Hospital Italiano de Buenos Aires (2018), es la manera de tener conocimiento sobre el otro, ponerse en el lugar de la otra persona. Dentro de las

herramientas que se intentan emplear para medir la dimensión, se encuentran el trato, interés en solución de problemas y amabilidad. En este sentido, la investigación realizada en Castilla, demuestra que el 71% de usuarios se encuentra totalmente de acuerdo o de acuerdo con que el trato del personal de la clínica es empático, sin embargo, un 29% se manifiesta indeciso ante esta premisa.

De otro lado el 64% de personas está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que el personal de la clínica demuestra interés en brindarle solución a su requerimiento, con un 33% de encuestados indecisos frente a ello. Estos resultados permiten inferir que en la clínica aún existen limitaciones en cuanto a la empatía del personal más aún, cuando se trata de un servicio tan delicado como es el de salud, así como brindar soluciones a las necesidades de estos usuarios. De lo cual se deduce la necesidad de plantear estrategias que mejoren la performance en estos dos campos estratégicos del servicio.

Por su parte, Lima y Almeida (2020), en el artículo: Primary Health Care users' satisfaction in the Federal District: the importance of timely access and home visits, concluyeron que el 54.9% perciben que el personal de salud es amable en la atención a los pacientes, lo cual les brinda un importante nivel de satisfacción. Por su parte en la investigación realizada en Castilla se comprobó que un porcentaje mayor, el 66%, considera estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con que el personal de la clínica es amable en su atención, no obstante, el 29% se encuentra indeciso frente a esta premisa y un 5% está en desacuerdo. Estos dos últimos porcentajes reflejan una realidad que debe ser superada a través de la capacitación y coaching a los trabajadores, brindando una mayor satisfacción a los usuarios.

En consecuencia, se logró visualizar una considerable correlación positiva entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,830, lo cual implica que en la medida que se desarrolle la empatía asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, la hipótesis específica 3 es aceptada.

Respecto al cuarto objetivo específico, determinar la relación de la seguridad con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, la OMS (2019), determina como la totalidad de confianza que se debe lograr por parte del usuario en aras de impedir daños graves. En cuanto a esto, en la investigación realizada en la clínica de Castilla, se observó que, el 77% de personas está

totalmente de acuerdo o de acuerdo con el conocimiento y dominio de los protocolos en la clínica, mientras que un 23% se encuentra indeciso ante esta premisa. De otra parte, el 100% de encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo con la seguridad en las instalaciones de la clínica.

Por su parte, Zambrano (2018) su trabajo sobre la calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos del Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, concluyó que el 75% de usuarios se manifiesta satisfecho con los procedimientos establecidos en la institución, ello coincide con el 78% de usuarios de la Clínica de Castilla el cual se encuentra totalmente de acuerdo o de acuerdo con la seguridad en la identificación y procedimientos propios de la clínica, pero el 22% está indeciso ante esta premisa, por lo cual, se deduce que es necesario mejorar la comunicación de los procedimientos así como en la revisión periódica de estos, bajo la óptica de la mejora continua, propia de la filosofía de la mejora continua.

En concordancia con lo expuesto, se pudo apreciar la considerable correlación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,836, lo que significa que en tanto se desarrolle la seguridad asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, la hipótesis específica 4 es aceptada.

En cuanto al quinto objetivo específico, analizar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, Torres y Vásquez (2015) indican que esta se refiere a la identificación y sugerencia de las alternativas probables de los cursos de acción eficaces y eficientes ante falencias frente al usuario. Al respecto, en la investigación realizada en la clínica del distrito de Castilla, se pudo identificar que el 74% de personas considera que la atención en la clínica es oportuna, sin embargo, el 22% se encuentra indeciso frente a ello y el 4% está en desacuerdo. Por otro lado, el 65% de usuarios cree que el tiempo de espera para ser atendido en su consulta es satisfactorio pero el 23% está en desacuerdo. Ello indica que en la clínica un punto débil es el manejo de los tiempos en la atención a los usuarios, para lo cual deberían establecerse las medidas necesarias a efecto de mejorar este estándar, así como un control más efectivo.

Al respecto, Sisalema (2019) en el trabajo realizado sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, se concluyó que los pacientes están en un 85% satisfechos con el tiempo de espera en su atención médica, asimismo existe una correlación significativa entre las variables, de igual forma las dimensiones están relacionadas de manera significativa. Ello concuerda con el resultado encontrado en la clínica de Castilla, donde el 75% de personas cree que el tiempo de espera para acceder a su diagnóstico es óptimo, pero el 25% está indeciso ante esta premisa, por lo cual se requiere investigar más profundamente las causas que originan tiempos de espera para los pacientes no óptimos.

De lo anteriormente expuesto, se pudo comprobar la considerable correlación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,826, lo que implica que en cuanto se desarrolle la capacidad de respuesta, también se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, la hipótesis específica 5 es aceptada.

Respecto al objetivo general, evaluar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022, Carlos (2016) menciona que se emplea el modelo SERVQUAL a efecto de evaluar la calidad de servicio. Este modelo se centra en examinar al usuario con vínculo a la atención que obtuvo y este autor determina la calidad como los puntos de vista que tiene el cliente para el cumplimiento de la totalidad de expectativas y si logró satisfacción o no. En este contexto, en la investigación llevada a cabo en Castilla, se pudo conocer que el 54% de personas está totalmente de acuerdo o de acuerdo con la fiabilidad de la clínica, pero el 44% está indeciso frente a ello, lo cual indica que la clínica aún debe mejorar en cuanto a este indicador, generando un mayor acercamiento a través de una mejor comunicación y atención cercana al usuario.

De acuerdo a Huaycochea (2018) en su trabajo de investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital de contingencia Antonio Lorena Cusco, concluyó que en un 99% de acuerdo al coeficiente de Spearman si hay vínculo directo entre ambas variables. En el caso de la investigación realizada en Castilla por su parte, se comprobó que,

en cuanto a los aspectos tangibles, el 100% se manifiesta totalmente de acuerdo o de acuerdo. Respecto a la empatía en la clínica el 67% de personas está totalmente de acuerdo o de acuerdo con dicho factor en la organización. En cuanto a la seguridad el 85% está totalmente de acuerdo o de acuerdo. Respecto a la capacidad de respuesta, el 73% está totalmente de acuerdo o de acuerdo a dicha capacidad. Estos porcentajes reflejan que en líneas generales hay un desempeño aceptable respecto a la percepción de calidad de la clínica, pero debe mejorarse hasta llegar a un nivel más óptimo que garantice plena satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, para la International Organization for Standardization ISO (2015), es la complacencia en cuanto al servicio recibido, el interés y cuidado percibidos por los clientes. Así mismo, se consideran las evaluaciones que se deben efectuar de manera periódica. En cuanto a la validez el 69% está totalmente de acuerdo o de acuerdo con esta dimensión, mientras que el 28% se encuentra indeciso frente a ello. Finalmente, el 77% está totalmente de acuerdo o de acuerdo con la lealtad hacia la clínica, no obstante, el 21% se muestra indeciso frente a ello. Estos resultados dejan entrever que la satisfacción se encuentra en un nivel aceptable pero no óptimo ya que existe un considerable porcentaje de encuestados que se muestran inciertos frente a esta variable, ante ello, la clínica debería verificar las estrategias de mejora en la atención al público en todas las etapas de la experiencia que el usuario vive desde su ingreso al establecimiento hasta su salida del mismo.

De lo anterior, se pudo evidenciar que existe una considerable correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,830, lo que significa que en tanto se desarrolle la calidad de servicio asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Por este motivo, la hipótesis general es aceptada.

VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo determinar la considerable correlación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,831, lo que significa que en tanto se desarrolle la fiabilidad asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se evidenciaron factores por mejorar como brindar una orientación satisfactoria a los usuarios, así como la explicación adecuada del procedimiento a seguir en su atención médica, siendo el aspecto más débil el cumplimiento con la atención prometida a dichos usuarios.
2. Se analizó la considerable correlación positiva entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,833, lo que significa que en tanto se desarrollen los aspectos tangibles asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Al respecto, destaca la percepción positiva mayoritaria respecto a los ambientes e infraestructura de la clínica como cómodos y confortables, lo mismo respecto a la presentación física adecuada del personal de atención a los usuarios, así como frente al equipamiento médico óptimo para la atención.
3. Se midió la correlación positiva entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,830, lo que significa que en tanto se desarrolle la empatía asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Destacan algunos factores a mejorar como el trato empático del personal de la clínica, así como, el interés que el personal de la clínica demuestra en brindarle solución a los requerimientos de los usuarios y la amabilidad en la atención.

4. Se determinó la considerable correlación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,836, lo que significa que en tanto se desarrolle la seguridad en el mismo sentido se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se pudo apreciar que entre los principales factores a mejorar por parte de la clínica se encuentra el conocimiento y dominio de los protocolos y procedimientos de la clínica. No obstante, también se evidenció que un aspecto que destaca positivamente es la percepción de los usuarios respecto a la seguridad en las instalaciones de la clínica.
5. Se analizó la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,826, lo que significa que en tanto se desarrolle la capacidad de respuesta asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Complementariamente a ello, se comprobó que la clínica debe mejorar en la atención oportuna a los usuarios, así como en los tiempos de esperar de estos tanto para la atención médica como para acceder a sus diagnósticos.
6. Se evaluó la considerable correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la clínica en estudio, obteniéndose como índice de correlación 0,830, lo que significa que en tanto se desarrolle la calidad de servicio asimismo se verá mejorada la satisfacción de los usuarios. Siendo los factores que se encuentran en mejor condición la seguridad, los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta. No obstante, los factores en condiciones menos favorables son la empatía y la fiabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

A los directivos de la clínica:

1. Entrenar a los colaboradores a fin de que mejoren su predisposición para brindar una orientación satisfactoria a los usuarios, de modo que estos valoren la adecuada explicación del procedimiento a seguir en su atención médica.
2. Promover y supervisar más efectivamente la empatía en el trato del personal de la clínica a los usuarios, así como otras expresiones actitudinales del personal como el interés de estos por demostrar la preocupación en brindar solución amable a los requerimientos de los usuarios.
3. Difundir sistemáticamente los protocolos y procedimientos de la clínica entre el personal pertinente, pues ello le brindará una mayor fiabilidad al servicio desde la percepción de los usuarios, aprovechando de mejor forma la bien valorada infraestructura y equipamiento por parte de estos.
4. Controlar los tiempos empleados en la prestación de los servicios médicos, tanto para la atención oportuna a los usuarios, como los tiempos de espera y de acceso a los diagnósticos de los exámenes médicos.
5. Reconocer efectivamente a los colaboradores que destaquen semanalmente en la atención empática a los usuarios de los servicios médicos de la clínica, lo cual podría verificarse con la aplicación de encuestas aleatorias a los usuarios.

REFERENCIAS

- Alteco Consultores (2019). El Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidadde-servicio/>
- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación. Editorial Episteme.
- Avedis Donabedian. (2016). Aspectos fundamentales de la organización de la atención médicas. Dialnet, 9(26), 387-389
- Blanco, C. (2018). Encuesta y Estadística. Editorial Brujas.
- Carlos, R. (2016). Calidad asistencial. Revista de calidad de asistencial
- Diccionario Médico. (2020). Clínica Universidad de Navarra. <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/fiabilidad>
- García, J. (2020). Control Interno y Gestión Administrativa en el Establecimiento de Salud I-4 Castilla, Piura, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51743/Garcia_V_JP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garzón, G., y Ariza, Y. (2018). Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud. Universidad De Santander-Udes
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 620-628.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Mc Graw Interamericana Editores.
- Hospital Italiano de Buenos Aires. (2018). Fundación de cuidados Críticos. <https://www.fcchi.org.ar/el-efecto-de-la-empatia-en-la-practica-asistencial/>

- Huaycochea, T. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018. Cusco, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33816/huaycochea_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Inga, K. (2017). Los mecanismos de control interno en el area de tesoreria de los hospitales del Perú. (Tesis de pregrado, Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú) <https://tinyurl.com/ycazfajc>
- International Organization for Standardization(ISO) 9000. (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad: iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es
- Lázaro, I., Rodríguez, S. L., y Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Scielo, 40(4), 1002-1010. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Lima, D., y Almeida de Lima, A. (2020). Primary Health Care users' satisfaction in the Federal District: the importance of timely access and home visits. Scielo, 25. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/1413->
- Mora, C. E. (2015). La calidad del servicio y la satisfaccion del consumidor. Brasileira de Marketing, 146-162.
- Organización Mundial de la Salud. (OMS) (2018). Mejorar la calidad de la atención médica en todo el sistema de salud.<http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
37
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). Seguridad del paciente. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Organizacion Mundial de la Salud (OMS). (2020). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>

- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2019). Programa de mejora de la calidad.
https://www.paho.org/dor/index.php?option=com_docman&view=download&layout=download&Itemid=273&lang=es
- Qualitas. (2016). "Calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor". Dialnet, 46-48.
- Real Academia Española. (2014). Diccionario. Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE). 23 edición.
<https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
- Revista Médica de Chile Scielo. (2018). Medición en salud: Algunas consideraciones metodológicas. Scielo.
- Reichheld, F. (2015). El efecto lealtad. Crecimiento, beneficios y valor último (Vol. IV). Barcelona: Editorial Ariel. Barcelona.
- Sisalema Rivera, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Piura. Repositorio de la Universidad César Vallejo
- Torres Samuel, M., y Vásquez Stanescu, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Vidarte, J. (2017). Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura. Piura: Universidad César Vallejo.
- Zambrano, E. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Mora (2015) sostiene que la calidad de servicio incluye conseguir satisfacer los anhelos del usuario de manera adecuada y esto se debe a que se toman en cuenta manuales y esquemas en aras de saber si se llegó al estándar definido.	La calidad de servicio será medida a través de la fiabilidad, aspectos tangibles, empatía, seguridad y capacidad de respuesta, mediante la aplicación de un cuestionario	Fiabilidad	Orientación	Ordinal
				Explicación de procedimiento	
				Cumplimiento del servicio prometido	
			Aspectos tangibles	Ambientes e infraestructura	
				Presencia del personal	
				Equipamiento médico	
			Empatía	Trato	
				Interés en solución de problemas	
				Amabilidad	
			Seguridad	Conocimiento y dominio de los protocolos	
				Seguridad en las instalaciones	
				Seguridad en la identificación y procedimientos	

			Capacidad de respuesta	Atención oportuna	
				Tiempo de espera en consultas	
				Tiempo de espera en diagnósticos	
Satisfacción del usuario	Para International Organization for Standardization (ISO) 9000 (2015), es la complacencia de servicios otorgados, el cuidado, interés y la atención que se brinda en organizaciones	La satisfacción del usuario será medida a través de la validez y lealtad, para lo cual se aplicará un cuestionario	Validez	Atención correcta	Ordinal
				Eficiencia	
				Calidez	
			Lealtad	Habilidad y capacidad	
				Respeto	
				Motivación	

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022	<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Evaluar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental, transeccional, correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la seguridad con la satisfacción de</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p> <p>Analizar la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p> <p>Medir la relación de la empatía con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p> <p>Determinar la relación de la seguridad con la satisfacción de</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p> <p>Los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p> <p>La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p> <p>La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de</p>	<p>Población: Desconocida</p> <p>Muestra: 196 personas</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método de análisis: Excel y SPSS v. 26</p>

	<p>los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022?</p>	<p>los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p> <p>Analizar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p>	<p>una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p> <p>La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de una clínica privada de Castilla, Piura 2022</p>	
--	---	--	--	--

Anexo 03 Instrumentos

Anexo 3 A. Cuestionario

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN						
N° _____						
Encuesta a usuarios						
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p> <p>Escala de medición consta: (5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO</p> <p>Consentimiento informado: De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario: Si () No ()</p>						
DATOS ESPECIFICOS						
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
<u>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO</u>						
1	<u>FIABILIDAD</u> Usted considera que la clínica brinda una orientación satisfactoria al usuario					
2	Le explicaron adecuadamente el procedimiento a seguir en su atención médica					
3	Usted considera que la clínica cumplió con la atención prometida					
4	<u>ASPECTOS TANGIBLES</u> Los ambientes e infraestructura de la clínica son cómodos y confortables					

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
5	El personal de atención en la clínica cuenta con una presentación física adecuada					
6	La clínica cuenta con el equipamiento médico óptimo para la atención al público					
7	<u>EMPATÍA</u> El trato del personal de la clínica es empático					
8	El personal de la clínica demuestra interés en brindarle solución a su requerimiento					
9	El personal de la clínica es amable en su atención					
10	<u>SEGURIDAD</u> Conocimiento y dominio de los protocolos					
11	Seguridad en las instalaciones					
12	Seguridad en la identificación y procedimientos					
13	<u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u> La atención en la clínica es oportuna					
14	El tiempo de espera para ser atendido en su consulta es satisfactorio					
15	El tiempo de espera para acceder a su diagnóstico es óptimo					
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
<u>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</u>						
16	<u>VALIDEZ</u> La atención recibida en la clínica puede ser calificada como correcta					
17	En la clínica se percibe un servicio eficiente					
18	La calidez del servicio es una característica de la clínica					
19	Usted se encuentra satisfecho con la atención recibida en la clínica					

	<u>LEALTAD</u>					
20	El personal de la clínica demuestra habilidad para atender al público					
21	Usted valora la capacidad del personal de la clínica para atender a los usuarios					
22	El respeto a los usuarios es una característica destacada en la clínica					
23	Usted se siente motivado por mantenerse leal como usuario a la clínica					

ANEXO 3 B.

Informe de Resultados Complementarios del Cuestionario Aplicado

Tabla 13

Resultados descriptivos de la dimensión validez

D6 Validez	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
La atención recibida en la clínica puede ser calificada como correcta	52	26%	86	44%	50	26%	8	4%	0	0%	196	100,0
En la clínica se percibe un servicio eficiente	32	16%	102	52%	62	32%	0	0%	0	0%	196	100,0
La calidez del servicio es una característica de la clínica	42	21%	100	51%	44	23%	10	5%	0	0%	196	100,0
Usted se encuentra satisfecho con la atención recibida en la clínica	32	16%	98	50%	58	30%	8	4%	0	0%	196	100,0

Nota. Cuestionario a usuarios

Tabla 14

Resultados descriptivos de la dimensión lealtad

D7 Lealtad	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
El personal de la clínica demuestra habilidad para atender al público	44	22%	102	52%	50	26%	0	0%	0	0%	196	100,0
Usted valora la capacidad del personal de la clínica para atender a los usuarios	46	24%	98	50%	44	22%	8	4%	0	0%	196	100,0
El respeto a los usuarios es una característica destacada en la clínica	48	25%	116	59%	32	16%	0	0%	0	0%	196	100,0
Usted se siente motivado por mantenerse leal como usuario a la clínica	60	30%	88	45%	48	25%	0	0%	0	0%	196	100,0

Nota. Cuestionario a usuarios

Anexo 04 Validaciones del cuestionario

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

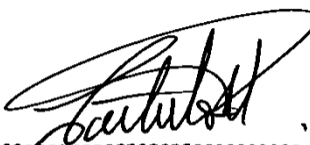
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de enero del Dos mil Veintidós.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 243

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera con DNI N° 06437510, Magister en Administración de Negocios N° ANR: 18480, de profesión licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en la Universidad César Vallejo de Piura.

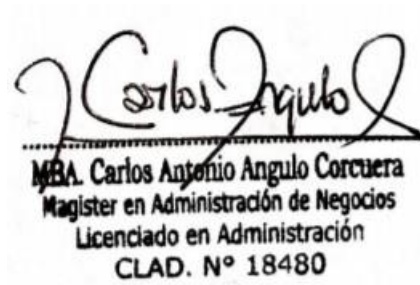
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 7 días del mes de febrero del dos mil veintidós.



Mgr. : Carlos Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Gestión de Organizaciones
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clinica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				97	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																				96	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

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

Cuestionario a los usuarios de una Clínica Privada	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los siete días del mes de febrero del dos mil veintidos.



Dr. : Groover Valentín Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada en la ciudad de Castilla,
Piura 2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

Anexo 05 Confiabilidad del cuestionario

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Nanquén Estrada, Yessenia Maribel Zumaeta Celis, José Alberto
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario : Calidad de servicio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	10/02/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 20 usuarios

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	90,1%
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítemes, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Estudiante: Nanquén Estrada Yessenia Maribel
DNI : 72405968



Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
COESPE 502



Estudiante: Zumaeta Celis Jose Alberto
DNI : 46970577

I. DATOS INFORMATIVOS

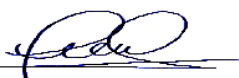
1.1. ESTUDIANTE	: Nanquén Estrada, Yessenia Maribel Zumaeta Celis, José Alberto
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clinica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario : Satisfacción del usuario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: <i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 10/02/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	: Muestra piloto de 20 usuarios

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	92,6%
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Estudiante: Nanquén Estrada Yessenia Maribel
DNI : 72405968



Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
COESPE 502



Estudiante: Zumaeta Celis Jose Alberto
DNI : 46970577

Confiabilidad.

La confiabilidad de los cuestionarios fueron evaluados mediante el método de Alfa de Cronbach, en una muestra piloto de 20 usuarios; utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, obteniéndose como resultado una alta confiabilidad del 90,1% con respecto a 15 preguntas del cuestionario de la variable: Calidad de servicio y una alta confiabilidad del 92,6% para la variable: satisfacción del usuario con respecto a 8 preguntas, indicando de esta manera que ambos cuestionarios son confiables y están preparados para recoger la información (Anexo N°...)

ANEXO N° 5 B

Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento Calidad de servicio

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	58,6500	47,292	,840	,884
P02	59,1000	49,463	,823	,886
P03	59,3500	50,661	,666	,892
P04	57,9000	57,779	,399	,903
P05	57,8500	59,187	,000	,906
P06	58,0000	61,263	-,385	,914
P07	58,7500	48,408	,848	,884
P08	58,9000	48,516	,743	,888
P09	59,1000	49,463	,823	,886
P10	58,6000	51,832	,541	,897
P11	58,3500	61,713	-,346	,918
P12	58,7500	52,934	,491	,898
P13	58,8500	46,976	,844	,883

P14	59,1500	44,239	,831	,884
P15	58,6000	49,095	,786	,887

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
15	0,901

Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento satisfacción del usuario

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	27,3500	18,555	,770	,915
P02	27,4000	20,253	,701	,920
P03	27,4000	17,621	,891	,905
P04	27,5000	18,158	,919	,903
P05	27,3500	19,292	,813	,912
P06	27,4000	17,832	,939	,901
P07	27,1500	20,555	,683	,922
P08	27,2000	22,063	,322	,947

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
8	0,926

Anexo 06 Carta de autorización de la empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

....., 22... de octubre de 2021

Señores

Escuela de

Universidad César Vallejo – Campus

A través del presente, Rosa Calle Chinchay....., identificado (a) con DNI N° 93102890 representante de la empresa/institución..... con el cargo de Jefe de Operaciones....., me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Yesenia Nanquén Estrada.....
- b) Jose Zumaeta.....

Están autorizadas para:

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

Si No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

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

Atentamente,


Calle Chinchay
Jefe de Operaciones

Firma y Sello

Nombre y Apellidos..... Rosa Calle Chinchay.....

Cargo..... Jefe de Operaciones.....