



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Influencia de las TIC en la satisfacción del cliente de la clínica  
señor de Luren de la ciudad de Ica, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Condori Coro, Betsy Diana ([orcid.org/0000-0003-2602-3238](https://orcid.org/0000-0003-2602-3238))

Ku Morales, Nicole Janet ([orcid.org/0000-0003-4707-4165](https://orcid.org/0000-0003-4707-4165))

**ASESOR:**

Mba. Paredes del Aguila, Jardiel ([orcid.org/0000-0001-5461-0929](https://orcid.org/0000-0001-5461-0929))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedicamos la presente investigación a nuestros padres, quienes nos enseñaron a ser las personas que somos ahora con valores, principios y perseverancia para lograr nuestras metas.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios, por su amor infinito, por habernos regalado la vida y habernos permitido cumplir nuestras metas, a nuestros padres, por su apoyo y amor incondicional, por estar en los buenos y malos momentos. A cada uno de nuestros familiares por demostrarnos su apoyo incondicional, de tal manera que han inculcado valores y enseñanzas de amor. A nuestro asesor el MB. Jardiel Paredes del Águila, por su paciencia y tan esmerada labor desempeñándose como docente para la formación de jóvenes profesionales y con un futuro prometedor. Finalmente, agradecemos a cada persona presente en nuestro recorrido profesional.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	35

## Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de nivel de tecnologías de información y comunicación y la satisfacción del cliente	16
Tabla 2. Prueba de correlación de Rho Spearman entre tecnologías de información y comunicación y satisfacción del cliente	17
Tabla 3. Resultados de niveles de Acceso y uso a internet y la Satisfacción del cliente.	18
Tabla 4. Prueba de Correlación Rho de Spearman entre Acceso y uso a internet y la Satisfacción del cliente.	19
Tabla 5. Resultados de niveles de Eficiencia y la Satisfacción del cliente.	20
Tabla 6. Prueba de Correlación Rho de Spearman entre los Niveles de eficiencia y la Satisfacción del cliente.	21
Tabla 7. Resultados de niveles de Equipos Tecnológicos y la Satisfacción del cliente	22
Tabla 8. Prueba de correlación Rho de Spearman entre los equipos tecnológicos y la satisfacción del cliente	23
Tabla 5. Resultados de niveles de Eficiencia y la Satisfacción del cliente.	20
Tabla 6. Prueba de Correlación Rho de Spearman entre los Niveles de eficiencia y la Satisfacción del cliente.	21
Tabla 7. Resultados de niveles de Equipos Tecnológicos y la Satisfacción del cliente	22
Tabla 8. Prueba de Correlación Rho de Spearman entre los Equipos tecnológicos y la Satisfacción del cliente.	23

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Relación de las TIC's

51

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la TIC's y la satisfacción del cliente en la clínica Señor de Luren, en el distrito de Ica, 2022, de esta manera, el tipo de investigación que se realizó fue aplicada, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 19 8001 clientes de la clínica Señor de Luren en el distrito de Ica, de los cuales 204 personas fueron el tamaño de la muestra. La técnica utilizada para recolectar los datos fue la encuesta, por consiguiente, de acuerdo a los resultados obtenidos, el 99,0% de los encuestados manifestaron que la variable independiente TIC's se encuentra en un nivel medio, mientras, el 97,5% de los entrevistados mencionaron que la variable dependiente Satisfacción del cliente se encuentra en un nivel medio, finalmente, mediante la prueba de Rho de Spearman, se recabó el coeficiente de correlación de -0,314 y un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se llegó a la conclusión que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por consiguiente se comprueba que existe una correlación negativa entre las TIC's y la Satisfacción del cliente.

**Palabras Clave:** TIC's, tecnología, satisfacción del cliente.

## **Abstract**

The objective of this investigation was to determine the relationship between ICTs and customer satisfaction at the Señor de Luren clinic, in the district of Ica, 2022, in this way, the type of research that was carried out was applied, of a non-specific design. experimental, quantitative approach. The population consisted of 19,8001 clients of the Señor de Luren clinic in the district of Ica, of which 204 people were the sample size. The technique used to collect the data was the survey, therefore, according to the results obtained, 99.0% of the respondents stated that the independent variable TIC's is at a medium level, while 97.5% of the interviewees mentioned that the dependent variable Customer satisfaction is at a medium level, finally, using Spearman's Rho test, the correlation coefficient of -0.314 and a significance level of  $0.000 < 0.05$  were obtained, therefore, It was concluded that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, therefore it is verified that there is a negative correlation between ICTs and customer satisfaction.

**Keywords:** ICT's, technology, customer satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el planeta y los seres humanos están rodeados de diferentes tipos de tecnología, la misma que se encuentra al alcance de la mayoría de personas con total facilidad, durante la pandemia de COVID-19 se incrementaron las cifras de las personas que llegaron a utilizar la tecnología para uso escolar, laboral y recreativo; sumándose así personas de todo el mundo, la medicina y la salud no son ajenas a la era de la tecnología, Pique J. (2020), en su artículo sostiene los factores que aseguran un servicio de niveles de satisfacción que satisfagan al consumidor genera una gran demanda por el cual recomienda que la gestión del talento humano preparado en el uso de las TIC es idóneo para las buenas practicas. Así mismo se indica que el uso de las buenas practica en el área de las TIC's son muy importantes y más se podría indicar en el área de salud, tomamos como ejemplo claro que la atención de salud ha mejorado con los sistemas de historias clínicas digitales, ya que son elaboradas mediante las tecnologías de información, gracias a la base de datos que posee el hospital o clínica que brinda el servicio de salud.

El reconocimiento destaca que las TIC's se encuentran completamente enlazadas con los conocimientos, habilidades y destrezas del ser humano que de tal forma capta la información para ser procesada en el sistema, mejorando la atención con rapidez y fluidez, ahorrando minutos y horas para la atención de diferentes establecimientos y de cualquier tipo de servicio o producto. Al hacer uso pertinente de las TIC's las empresas ahorran mucho más en cuánto a personal y tiempo de tal forma que obtienen el triple de las ganancias por los servicios prestados.

Las aplicaciones de telemedicina como la asistencia virtual de un médico por el uso de aplicativos móviles o enlazados a páginas webs, de tal forma que se obtiene los diagnósticos virtuales para el tratamiento correspondiente de los pacientes, como también lo sostienen Silva et. al (2021) sostiene que la OMS en su artículo publicado el 2010, realizo un estudio a 114 países, donde indica que el 30% cuentan con sistemas para la atención de la telemedicina, el 50% aplican en solo en la aplicabilidad del uso de sus equipos de diagnósticos, y el 20% todavía evalúan su uso. Mientras que España, se encuentra aún en una presencia intermedia de

implementación mientras que Europa sigue una conducta similar frente a otros países.

Algunos puntos de mejora en los que se trabaja actualmente incluyen la interoperabilidad, la integración en los servicios rutinarios (haciendo invisible la tecnología) o la integración en los entornos de profesionales y pacientes allí donde estén<sup>11</sup>, lo que supone un reto para las instituciones, y se estima que el crecimiento será cada vez más importante en especial en el acceso a zonas remotas y aisladas, comunicaciones entre atención primaria (AP) y especialistas hospitalarios, y en los sistemas de urgencias y emergencias sanitarias<sup>11</sup>.

En un contexto de recesión global, el sector TIC se presenta como una de las industrias que recibió menor impacto económico ante factores internos y externos, como la guerra entre Rusia y Ucrania y el conflicto comercial de China con Estados Unidos.

Por otro lado, el Perú según Portilla (2021) en su artículo público en la revista de la PUC. El sector Salud en nuestro país abarca múltiples problemas en la atención primaria y el desarrollo de las TIC en la medicina. Menciona también que el ministerio de salud ha implementado su portal de atención y la telemedicina atendiendo 800 mil casos por estos medios a nivel nacional presentado caos como odontología, hipertensión, planificación familiar, orientación psicológica y vacunas. Asimismo, las TIC's abarcan un gran campo de las áreas en las diferentes organizaciones, de tal manera que permite el avance positivo para sobresalir y generar beneficios económicos, sociales, etc. Se llega a la confirmación de que toda la evolución en el área informática dentro de las áreas de telecomunicaciones son gracias a los avances que ha tenido las TIC's por todo el periodo de tiempo que ha transcurrido.

En consecuencia, la preocupación del Directorio de la Clínica Señor de Luren de la ciudad de Ica busca posicionarse en el mercado por contar con médicos que garanticen la seguridad del paciente brindándoles la calidad en la atención del servicio, por lo cual ante la pandemia la clínica se ha visto en la necesidad de implementar las TIC en el 80% de los servicios para la atención al usuario, lo cual requiere saber en qué medida la implementación está influenciando en la

satisfacción del servicio de los pacientes, así mismo las diferentes destrezas percibidas permiten el valor que se les otorga por tener gran efectividad en la atención.

Esta investigación expone como problema general. ¿De qué manera las TIC's influyen en la satisfacción del cliente en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022?

Según Bedolla (2020), el autor sostiene que la justificación de una investigación puede ser de carácter teórico, práctico, metodológico y/o social. Por lo que define a la justificación teórica que está relacionada con el investigador por profundizar sus marcos teóricos que abarca los problemas que explica, siendo el caso de esta investigación abarcó los enfoques teóricos de las variables en estudio para analizar la influencia entre variables. Por otro lado, la justificación metodológica Baena (2017) partiendo del concepto de se determinará cuál es la medida de satisfacción de los pacientes o consumidores y de qué forma influyen las TIC's en ello, además el resultado servirá como fuente de consulta para futuras investigaciones. Asimismo, el autor antes mencionado también define la justificación practica como aportes de manifestar que una investigación puede generar aportes al problema en estudio. Por lo que esta investigación tiene como fin demostrar cómo las TIC's influyen en la satisfacción del cliente en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022 con el fin de mejorar la atención y satisfacción de sus pacientes.

La ciudad Ica destaca en la región por los diversos servicios que brinda de manera salubre, existe variedad de clínicas públicas y privadas, el objetivo del estudio de investigación busca determinar de qué manera las TIC'S influyen en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022. Por otro lado, como obj. esp. buscamos (a) Determinar en qué medida el acceso y uso a internet de los clientes, (b) la eficiencia del personal y (c) los equipos tecnológicos influyen en la satisfacción del cliente de la clínica en estudio.

Finalmente, esta investigación expone como primera hip, es la siguiente: Las TIC's influyen en la satisfacción del cliente de la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El trabajo de investigación está concentrado principalmente de las actividades académicas previos de otros autores con el fin de fijar un fundamento objetivo para esta investigación; como se presentan a continuación:

Desde el contexto local, tenemos a la investigación de Porra P. (2019) titulada: "Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019", tuvo como propósito demostrar la influencia entre sus variables, para la cual se planteó un tipo de investigación aplicada de método cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, explicando el nivel y su método hipotético deductivo. Tomo como población 2700 contribuyentes, representada en una muestra a 60 contribuyentes. Aplico la prueba de Rho de Spearman se obtuvo como resultado significativo de 0.749 dando confiabilidad a su instrumento que fue el cuestionario y como técnica de recolección tuvo a la encuesta aplicando la escala de Likert.; Llegando a concluir que la plataforma virtual influye en la satisfacción de los usuarios de unidad en estudio.

Por otro lado, sostiene Figueroa (2023), en su informe de investigación "Impacto de las TIC en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas de servicios dentales más representativas en Lima Metropolitana", planteándose como obj. estrateg, y competitivo en el mercado. Es importante recalcar que la implementación de las TICs en las organizaciones se conoce que la ventaja competitiva al implementarlas, utilizo como herramienta para coleccionar los datos la encuesta de tipo Likert aplico un diseño descriptivo, correlacional causal, con enfoque cuantitativo, conto con una población de 300 clientes que fueron elegidos de manera aleatoria conformando una muestra de 125. Culminando que tienen un impacto significativo con una correlación de Spearman 0.696, siendo el resultado de nivel directo concluyendo que a mayor usabilidad de las TIC más fuerte es satisfacción del servicio.

Desde el contexto internacional, tenemos a Padilla, et. al. (2016), su investigación "Buscando la satisfacción del cliente. Estudio en el Centro de Inmunología Molecular", el objeto principal fue llevar a cabo un análisis de estado

de los servicios de SERVICIM. Por eso se ejecutaron diversos estudios de marcadores de ocupación, del 2003 al 2013. Se obtuvieron frutos fundamentales entre ellos que no existe la cultura por parte del personal que brinda el servicio, Para llevar a cabo el diagnóstico se realizaron encuestas, se entrevistaron a los encargados de departamentos y se realizaron anotaciones.

Así mismo, las encuestas se aplicaron a 407 colaboradores que significa el 39% de los colaboradores, el 12.3% corresponde a SERVICIM que representan a quienes prestan el servicio, 87.7% el resto de las áreas relacionado a los servicios son los clientes. El estudio de los resultados adquiridos para el periodo 2003-2013 demostró que existe un notable nivel de insatisfacción, de los clientes, con respecto a los servicios que se brindan. En ese sentido las personas encuestadas consideraron que la prestación de servicio brindada no llega a cubrir completamente su necesidad primordial.

Por otro lado, Cançado et. al. (2017), en la investigación “Estudio y análisis de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en odontología en Rio Grande do Sul” su objeto principal consiste en estudiar detenidamente la aplicación y uso de las TIC’s desde la perspectiva de odontólogos en Brasil, ciudad de Rio Grande. Tipo de investigación que fue considerado: análisis estadístico descriptivo, aplicando una encuesta a una población de 217 personas, cuyos resultados demostraron que un 61,8% egresados de centros universitarios estatales 55,8% posee una especialidad.

El dispensario para pacientes particulares se obtiene del 62,2% de las respuestas; 88.9% no hace uso de las historias o expedientes clínicos electrónicos, siendo la TIC’s que se demanda en mayor cantidad para hacerla parte de la empresa y la practica en sus colaboradores, constando en el 53,6% de los resultados. El 87,2% cree que la tecnología apoyara significativamente y de manera positiva la práctica clínica obteniendo rapidez y efectividad, el 78,9%. Una de las dificultades encontradas en la incorporación de las TIC’s se refleja directamente en el costo elevado (67%). El estudio llegó a la conclusión que gran parte de participantes posee equipos tecnológicos a través del cual pueden almacenar y transmitir información en forma digital, los medios de almacenamiento empleados

son teléfonos, internet, computadoras, en otros; sin embargo, las personas en cuestión no aplican las TIC's en el ámbito médico.

Mantiene así Oliver & Iñiguez (2017), en su investigación "El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los centros de salud: la visión de los profesionales en Cataluña, España", tienen como objeto, identificar momentos vivenciales en el uso de las TIC's, que puedan desarrollar adecuadamente la gestión pública en el aspecto clínico en la ciudad de Cataluña y de esta manera mejorar la prestación que se ofrece en estas instituciones públicas, para que dicha investigación pueda realizarse se llegaron a hacer entrevistas semi estructuradas a 11 profesionales médicos y enfermeras, dichas entrevistas duraron 45 a 90 minutos aproximadamente, asimismo, los datos y la información obtenida en las entrevistas fueron analizadas a través del método de comparaciones constantes, esta investigación llegó a las siguientes conclusiones: la entrada de TIC en el ámbito clínico ha dado lugar a recientes conceptos que han dado apertura un campo para utilizar estas tecnologías en la vida diaria tanto del personal de salud como en los pacientes.

Sustenta asimismo Fan et. al (2020), en su artículo de investigación donde trata de explicar la implementación de las TIC en busca de la satisfacción de las mujeres embarazadas en la ciudad de Fuyang. Donde se planteó como obj. gen. los factores de implementar el medio de pago con el uso de las Tic para satisfacer a las mujeres embarazadas con las pruebas prenatales no invasivas. Para el cual planteo el método del cuestionario en 1121 mujeres embarazadas, para estudiar los atributos de satisfacción. Validando solo 1 217 cuestionarios. El análisis de la disposición a pagar muestra que cuando el precio es de 800 yuanes por vez, el 81,9% de las mujeres embarazadas están dispuestas a pagar personalmente. Mostrando una satisfacción con la actitud positiva, con 4,68 puntos; la satisfacción con el tiempo de espera de los resultados relativamente baja, 4,50 puntos, la satisfacción general de las embarazadas se obtuvo como resultado de 4,59 puntos, y la evaluación de satisfacción general fue mayor. No hubo diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción con la NIPT entre las mujeres. Llegando a concluir que los servicios tienen un nivel de influencia fuerte con

respecto al uso del sistema o aplicación de las TIC, asimismo recomienda mejorar la conciencia en el uso de ´prepararse a inter actuar con los sistemas. Al mismo tiempo, podemos tratar de promover la compra de servicios NIPT que es el sistema para promover la aplicación de las TIC y poder comunicarnos mejor con las pacientes a pagar por este sistema.

Así mismo, sostiene en su informe, Li et al (2020), el uso de servicios del personal clínico para el alta del paciente aplicando las TIC planteándose como obj. demostrar la efectividad de la aceptación y satisfacción del personal de enfermería clínica. Estuvo enmarcado en un sistema de información el cual demuestra los efectos de la calidad de la información, la calidad del sistema, la calidad del servicio, la satisfacción y las bondades que tiene para el personal quien interactúa con el sistema, tomando como muestra a 200 pacientes quienes colaboraron con el cuestionario y solo tomaron como válidos 170 de un centro médico en el centro de China. Se utilizó el software de análisis estadístico SPSS versión 18.0 para el análisis estadístico descriptivo e inferencial de los datos.

Tuvo como resultado que se obtuvieron fueron por el estudio de operaciones y servicios de Microsoft, tenían una usabilidad ( $t=-3,294$ ,  $p<0,001$ ) diferenciando al uso de correo electrónico comparando con la calidad del mensaje ( $t=-2,023$ ,  $p<0,05$ ). Lo restante, lo utilizan para la navegación web y la satisfacción y el uso ( $t=-2.190$ ,  $p<0.05$ ) tiene una diferencia significativa entre las unidades de trabajo y los bienes de servicio Calidad ( $F=2,949$ ,  $p<0,05$ ) y satisfacción y usabilidad ( $F=2,544$ , Hubo diferencia significativa en  $p<0,05$ ). Por lo que, se aduce que las variables están relacionadas. Por lo que concluye que llego a demostrar que el personal de enfermería está satisfecho con la eficacia de la producción del sistema y el paciente con la satisfacción del mismo.

Sostiene también Yunkai et. al (2020), en el artículo publicado sobre la influencia del uso de la tecnología en la telemedicina y la satisfacción del paciente, donde proporciona mejor la calidad del servicio. Donde aplico un modelo de ecuaciones estructural para verificar la correlación entre las dimensiones las cuales afecto a ña significancia de lealtad valor funcional y social afectando a la satisfacción lealtad del paciente, mientras que su valor emocional y eficiencia de

atención del paciente por lo que recomiendan implementar los servicios en la etapa de los diagnósticos médicos y tratamientos para ser mejorada la satisfacción.

Esta investigación recolecta estas terminaciones: En la actualidad el uso de las TIC's han ido creciendo en el sector de la salud, ya que éstas son herramientas a través de las cuales se puede adquirir, guardar y distribuir información con mucha más facilidad lo que facilita la comunicación y la propagación de información con el fin de mejorar la salud de los pacientes, asimismo, el adecuado uso e implantación de esta, podrá generar un acceso mayor a la información a un costo menor y en forma rápida lo que favorecerá a la implementación de la telemedicina en centros de salud por medio de una red virtual de médicos especialistas que logrará facilitar la atención médica.

Desde el sustento de Vaz I. (2021), en su informe doctoral del estudio de las TIC y su influencia en el servicio de la gestión del área de enfermería manifestó que es atributo importante contar con una infraestructura tecnológica para el almacenamiento de información, el cual realizó cambios en los procesos de la gestión en el área, buscando la competitividad y alcanzando los objetivos definidos organizacionalmente. Su investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, exploratorio y tuvo como objetivo contribuir a mejorar el proceso de gestión de los servicios de enfermería.

Asimismo, tuvo una población en estudio estuvo conformada por las enfermeras gestoras de un Centro Hospitalario de la Región Norte y la gerente de enfermería miembros de la Asociación Portuguesa de Gerentes y Liderazgo de Enfermeras, tomando como muestra a 74 personas. Como instrumento aplicó el cuestionario (QAN-ICT) dirigida a gerentes de enfermería utilizada por otros autores donde tomaron a la totalidad de la población para ver la confiabilidad donde resultó las herramientas implementadas de las TIC con un alfa equivalente a 0,912 y en la capacitación en servicio se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,848. Los objetivos que se plantearon fueron encontrar analizar la influencia de las tecnologías en el proceso de gestión de enfermería e identificar en qué actividades enfermeras y como Ob. esp. fue: el perfil tecnológico de la gerente de enfermería, identificar las estrategias más utilizadas en el proceso de gestión con uso de las



TIC, entendiendo la perspectiva que los enfermeros gestores tienen sobre la utilidad y facilidad de uso de las TIC en el proceso de gestión. Los resultados obtenidos, se demostró que la mayoría de los gerentes de enfermería cuentan con un (75,7%) de sus capacidades para utilizar las herramientas y se encontró que el 90,4% de los enfermeros obtuvieron el conocimiento en un autoaprendizaje, el 39,8% aprendieron individualmente a utilizar las herramientas y 35,6% contaban con formación en el manejo de las TIC.

Concluyendo que existe influencia en un el uso de las TIC en la gestión de servicios de enfermera debido a que el 68% considera muy útil para la comunicación e información con las tecnologías y el 32% no consideran muy útil la aplicación. Por lo que se considera que la útil debido a que la información es valiosa para la toma de decisiones en las cuales consideraron en la gestión de tiempos operativos, créditos seguros, notificación de accidentes de trabajo, evaluación de la satisfacción profesional, formación en el empleo, clasificación de pacientes, planificación de la actividad diaria, la integración de estos software ayudan rápidamente a tomar decisiones y satisface en que en menos de un minuto se tiene un reporte de historial a la mano.

En el sustento de Vieira et. al (2021) en su artículo de factores presentes en la satisfacción del servicio de los usuarios en cuanto la atención con la interacción de las TIC encontrando tres categorías organizacional coordinación de la atención y el equipo de apoyo en la satisfacción de la programación de las citas cuyos indicadores estaban basadas en la economía. La investigación tuvo como objetivo señalar formas y presentar una agenda positiva para calificar la atención de salud. Es esencial para los investigadores saber cómo los usuarios evalúan la atención que se les presta para mejorar el perfil profesional y la realizar una reingeniería en la organizan los servicios. Se aplicó el tratamiento de datos con un cuestionario, se establecieron el criterio de inclusión y exclusión de datos, el análisis de los resultados con el SPSS e interpretación de los resultados. Llegando a la conclusión que los atributos de satisfacción fueron en la accesibilidad continuidad de la atención, integridad y la soluciones a su problema esto se basó en la organización en los servicios y práctica de la formación de los profesionales.

Finalmente, sostiene De Castro et. al. (2022) en su publicación de la “relevancia e influencia de TIC para ver la satisfacción del usuario frente al comportamiento y la ética médica”. Tuvo como objetivo analizar la influencia de TIC para ver la satisfacción del usuario. Para lo cual aplico una encuesta siendo su método cuantitativo, exploratorio descriptivo. En consecuencia, surge una discusión sobre la influencia de las TIC en la ética y el profesionalismo doctor. En este sentido, se realizó una revisión bibliográfica a través de consultas en de repositorios de prestigio, siguiendo con palabras claves de indicadores en estudio de "medicina", "red social" y "marketing" para describir la interferencia y los efectos del uso de TIC en el comportamiento de los profesionales de medicina humana. Siendo considera una gran preocupación por la falta de conocimiento de mejorar la relación entre el médico – paciente, en su formación profesional y, asimismo, desde el panorama del paciente de una comunidad activa en las redes sociales influye en el personal profesional médico que cuestiona las competencias con algunos indicadores más relevantes son superficiales, como apariencia, hábitos de vida.

### **III. METODOLOGÍA**

Se explica en el apartado la secuencia de pasos que se aplicó para el análisis de la investigación.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Según la teoría de Baena (2017), La investigación estudiada será del tipo aplicada, nivel explicativo, ya que este estudio busca ir más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o buscar las relaciones que existen entre las variables, además, como su nombre lo indica, esta investigación busca en explicar por qué o de qué manera se las variables en estudio, en este caso la relación entre el uso de las TIC 's y la satisfacción del cliente. Según su enfoque, esta investigación será cuantitativa, ya que es de forma secuencial y probatoria puesto que se respetará un orden y se elaborará un plan para probar las hipótesis dadas, las variables se medirán llevando a cabo métodos estadísticos (Serrano J., 2020). En ese sentido, la encuesta de opinión será el instrumento adecuado para este tipo de diseño, debido a que su planteamiento tiene un alcance de recolección de información en un sentido exploratorio y/o descriptivo.

Por otro lado, el estudio tiene como diseño aplicado no experimental de corte transversal, “estos diseños están encargados principalmente de recolectar información en un determinado momento y tiempo. El objetivo se refleja en describir variables y estudiar detenidamente su interrelación y la incidencia por un periodo dado” (Ibídem, pp. 52-71). La investigación solo se encarga de recolectar y analizar información en un determinado plazo, entonces se considera un tipo no experimental y transversal.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Conforme a este estudio de investigación, se tomó en cuenta las siguientes variables:

Variable independiente (VI): Tecnología de Información y comunicación.

Variable dependiente (VD): Satisfacción del cliente.

### **Definición conceptual de la variable Tecnología de información y comunicaciones:**

Las TIC 's son tecnologías que nos posibilitan la entrada, utilidad, tratamiento y comunicación de información que se presentan: diversos códigos como escritos, ilustraciones, sonido. Por otro lado, el componente significativo de las tecnologías innovadoras son sin duda alguna la computadora y el Internet. Además, diversos autores manifiestan, el Internet ha crecido significativamente y abarcado en medida, modificando y reevaluar las maneras de entender y relacionarse del ser humano. Según Belloch (2015).

### **Definición de la variable Satisfacción del cliente:**

Según Kotler (2016), define a la satisfacción es el grado del estado de una persona como resultado de la comparación entre lo que percibe y lo que esperaba, es decir, el nivel de satisfacción es la diferencia entre lo recibido y las expectativas que se tiene de un bien o servicio.

### **Definición operacional de la variable independiente:**

Las Tecnologías de información y comunicación son herramientas que nos permiten extraer, almacenar, transmitir datos eficiencia y eficacia. Estas a su vez están relacionadas como se muestra en la Figura1 del Anexo 6

### **Definición operacional de la variable dependiente:**

La satisfacción del cliente está basada principalmente en medición adecuada que se obtiene de un resultado por los clientes, usuarios o consumidores en relación directa a un servicio o adquisición de un producto determinado, el puntaje obtenido es una referencia clara para que de alguna u otra forma se pueda mejorar lo que se está ofertando y a su vez reconocer minuciosamente la necesidad del individuo.

**Los indicadores de las dimensiones de la variable independiente son:** (a) Acceso y uso de internet, (b) eficiencia, y (c) equipos.

**Los indicadores de las dimensiones de la variable dependiente son:** (a) Estructura, organización y confianza. Las variables poseen una escala de medición, la cual será la escala Likert, debido a al uso para discutir a un individuo acerca del nivel de acuerdo o desacuerdo con una explicación.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

Por una parte, Mucha et. al (2021), es población todo un agrupamiento con diferentes elementos juntos con facciones semejantes para obtener datos y se ejecute el desarrollo del estudio, por otro lado, denota que los habitantes se encuentran delimitados por una problemática y un fin. Según Otzen (2017), las cualidades que se deben tomar en cuenta para la inclusión y exclusión son términos para distinguir a los pertenecientes del estudio y a aquellos que no. La población se encontraba agrupada por los clientes de la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica. Los criterios que se tomaron en cuenta según Molina (2021) sostiene para determinar a las personas que serán parte del estudio de investigación:

**Criterio inclusivo:** Pacientes de la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica. Teniendo en cuenta los juicios mencionados antes, a 204 ascendió la población de estudio pacientes de la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica.

Por tanto, Mucha et. al (2021), hace mención que la muestra censal lleva a cabo indagando todos los miembros estudiados porque permite la accesibilidad total. La presente investigación, la población total fue de 430 pacientes, por lo que la muestra se realizó con la participación de 204 pacientes de la clínica Señor de Luren de acuerdo a la estadística probabilística. El muestreo es el medio que posee mucho valor en la investigación debido a la cantidad de masa en representación, el muestreo recibe información para el objeto de investigación. (Ibíd, p.270)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Arias J. (2020) la encuesta considera la vía más factible, además se encarga de recopilar la información que se va a necesitar con ayuda de las interrogantes relacionadas directamente con datos de la investigación.

Por otro lado, Baena (2017), refiere que el cuestionario es el primer instrumento que posee técnicas para interrogar, por su parte, Martínez (2022) hace mención que al llevar a cabo las preguntas de un cuestionario se debe tener en cuenta la escritura y el orden.

La encuesta, cuestionarios utilizados para redactar las preguntas han permitido recolectar datos muy importantes acerca de las variables de estudio, de tal manera que permite medirlas de acuerdo a la escala Likert con un número de 5 respuestas.

### **3.5. Procedimientos**

Para llevar a cabo la aplicación de la encuesta, se pidió a la universidad una solicitud de autorización de aplicación del instrumento para poder realizar la investigación en la clínica Señor de Luren en el distrito de Ica, además se procedió a realizar el plan de trabajo para después llevarlo a cabo, comenzamos a realizar el instrumento de investigación realizando las preguntas del cuestionario utilizando las variables y factores obtenidos de nuestra investigación para finalmente plasmar preguntas en relación a nuestra hipótesis, por otra lado, se realizó también la validación del instrumento y el procesamiento de la data, la encuesta fue llevada a cabo a través de Google Forms, el enlace fue distribuido por la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, de modo que, esta encuesta se encontró bajo la autorización correspondiente de la autoridad de la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Por tanto, Lopez et. al (2020), hace mención sobre un programa que viene siendo utilizado por muchos y reconocida, es el SPSS, de la misma forma, Hurtado, H., & Gómez, R (2022), hacen referencia al SPSS porque al ser un pack completo, permite que se pueda observar en la hoja de cálculo información que ayudan significativamente analizar estadísticamente de manera adecuada.

Acerca de la sistematización de la data para esta investigación se ejecutó a través del programa de estadística SPSS v. 28.0.1.1 con relación mecánica de medir se llegó a utilizar Microsoft office Excel nivel avanzado.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación fueron tomados en cuenta los principios éticos internacionales como: Autonomía, las persona que formaron parte de la investigación tuvieron total libertad para decidir si deseaban participar de la investigación por medio del cuestionario, ninguna persona participante del cuestionario fue obligada a participar, esto con el fin de respetar la libertad de decisión de cada persona, por otro lado, otro principio ético muy importante que se tomó en cuenta fue la Justicia, cada participante gozo de un trato igualitario sin ninguna excepción, además, ninguna persona que participo de esta investigación sufrió algún tipo de discriminación ya sea de raza, religión, edad, orientación sexual, etc. Así mismo, también se tomó en cuenta el principio ético de la responsabilidad, ya que esta investigación se ha llevado a cabo cumpliendo puntualmente con los requisitos éticos y legales, respetando los términos y condiciones establecidos posteriormente para su elaboración, además, también se garantizó el bienestar de las personas que formaron partes de esta investigación, y se les fue proporcionadas condiciones que causaran la menor posibilidad de molestias a cada uno de ellos.

## IV. RESULTADOS

Dentro del capítulo de los resultados detallaremos los datos procesados de la encuesta obtenidos con la herramienta estadística para poder contestar los Obj. planteados.

### Objetivo General

Determinar de qué manera las TIC'S influyen en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022.

**Tabla 1.**

*Resultados de nivel de tecnologías de información y comunicación y la satisfacción del cliente*

			Satisfacción del cliente			Total
			Nunca	A veces	Siempre	
Tecnologías de Información y comunicación	Nunca	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
	A veces	Recuento	1	198	0	199
		% del total	0,5%	97,1%	0,0%	97,5%
	Siempre	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
<b>Total</b>		Recuento	1	202	1	204
		% del total	0,5%	99,0%	0,5%	100,0%

**Nota:** Datos recolectado con el instrumento de la muestra en estudio

**Interpretación:** Según los resultados que fueron recopilados, podemos visibilizar que en la tabla anterior (tabla 1), el 0.5% de las personas interrogadas expresaron que la variable TIC's está posicionada como bajo (nunca), lo que significa la manera en que las tics influyen en la satisfacción del cliente de igual manera, el 0.5% de los pacientes que fueron estudio de investigación también afirmaron que la Variable dependiente: satisfacción del cliente está posicionado como bajo (nunca), por ello, el 99.0% expresó que se encuentra en una posición medio (a veces) el 0.5% dijo



que se encuentra en una posición de alto (siempre), mientras que 97.5% de los cuestionados revelaron la variable independiente está posicionada como medio (a veces) el 2.0% expresó que está posicionado como alto (siempre). Por ende, se afirma que la empresa va a depender de los TIC'S para que el cliente se sienta satisfecho con la atención brindada en la clínica y regrese por más.

**Tabla 2.**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre tecnologías de información y comunicación y satisfacción del cliente.*

		TIC's	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Tecnologías de Información y Comunicación	1,000	-,314**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	204
			204
Spearman	Satisfacción del Cliente	-,314**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	204
			204

**Nota:** Datos recolectados para analizar el nivel de significancia y correlación.

**Interpretación:** En relación directa con la tabla número 3 podemos visualizar, que según a la prueba de correlación Rho Spearman, tenemos al coeficiente de correlación -0.314 y una posición de significancia igual a  $0.000 < 0.05$ , podemos ver que hay una correlación negativa y significativa con respecto a las TIC's y la satisfacción del cliente, en consecuencia, se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Objetivo Específico1

Determinar en qué medida el acceso y uso de internet influyen en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022.

**Tabla 3.**

*Resultados de niveles de acceso, uso del internet y la satisfacción del cliente.*

		Satisfacción del Cliente			Total	
		Nunca	A veces	Siempre		
Acceso y uso a internet	Nunca	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
	A veces	Recuento	1	179	0	180
		% del total	0,5%	87,7%	0,0%	88,2%
	Siempre	Recuento	0	23	0	23
		% del total	0,0%	11,3%	0,0%	11,3%
	Total	Recuento	1	202	1	204
		% del total	0,5%	99,0%	0,5%	100,0%

**Nota:** Datos recolectados para medir la satisfacción del cliente

**Interpretación:** Apreciamos en la tabla número 4, el 88.2% de los interrogados dieron a conocer que el acceso y uso a Internet se ubica en un nivel medio (a veces), asimismo, el 99.0% manifestaron que la Satisfacción del cliente se encuentra en un nivel medio (a veces), por otro lado, el 0,5% de los interrogados expusieron que la V.D. se encuentra en un nivel bajo (nunca) y de igual manera un 0.5% en un nivel alto (siempre), el 11.3% de los encuestados refieren que la V.I. está posicionado como alto (siempre) el 0.5% de los encuestados refieren estar posicionados como bajo (nunca).

**Tabla 4.**

Prueba de correlación Rho de Spearman entre acceso y uso a internet y la satisfacción del cliente.

		Acceso y uso a internet	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,136
	Sig. (bilateral)	.	,052
	N	204	204
	Coeficiente de correlación	-,136	1,000
	Sig. (bilateral)	,052	.
	N	204	204

**Nota:** Datos recolectados de la encuesta para el análisis de la correlación Rho de Spearman entre Acceso y uso a internet y la Satisfacción del cliente.

**interpretación:** Podemos apreciar en la tabla número 5, según los resultados de la prueba de correlación Rho Spearman, recabó como coeficiente de correlación - 0.136 y un nivel de significancia igual a 0.052 > 0.05, por ende, se establece que no existe una correlación entre acceso a internet y la satisfacción del cliente, consecuentemente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna a veces, asimismo, el 0.5% de los interrogados consideraron que la satisfacción del cliente está posicionado como nunca, por lo tanto, el 99.0% de los encuestados refieren que la V.D. está posicionado como a veces y el 0.5% de encuestado está posicionado como siempre, mientras que el 0.5% de los interrogados manifestaron que el V.I. se encuentra en un nivel de nunca y el 11.3% de los interrogados manifestaron que se ubica en un nivel de siempre.

## Objetivo Específico 2

Determinar en qué medida la eficiencia del personal influye en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022.

**Tabla 5.**

*Resultados de niveles de eficiencia y la satisfacción del cliente.*

		Satisfacción del Cliente			Total	
		Nunca	A veces	Siempre		
Eficiencia	Nunca	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
	A veces	Recuento	1	199	0	200
		% del total	0,5%	97,5%	0,0%	98,0%
	Siempre	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%
Total	Recuento	1	202	1	204	
	% del total	0,5%	99,0%	0,5%	100,0%	

**Nota:** Datos procesados de la eficiencia del personal y su influencia en la satisfacción del cliente.

**Interpretación:** Se muestra en la tabla 5, que el 98.0% de los encuestados dieron a conocer que la eficiencia está en la posición de a veces, asimismo, 0.5% de los interrogados estimaron que la satisfacción del cliente está en la posición de nunca, por lo tanto, el 99.0% de las personas encuestadas manifestaron que la variable dependiente está en la posición de a veces, el 0.5% en la posición de siempre, entre tanto el 0.5% de los encuestados manifestaron que la V.I. se ubica en un nivel de nunca y el 1.5% de las personas encuestadas dieron a conocer que está en la posición de siempre.

**Tabla 6.**

Prueba de correlación Rho de Spearman entre los niveles de eficiencia y la satisfacción del cliente.

			Eficiencia	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	-,352**
	Eficiencia	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
		Coefficiente de correlación	-,352**	1,000
	Satisfacción del Cliente	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

**Nota:** Datos recolectado para medir la eficiencia del personal influye en la satisfacción del cliente.

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla número 7, que en relación a la prueba de correlación Rho Spearman, se ha logrado obtener como coeficiente de correlación -0.352 y un nivel de significancia igual a  $0.000 < 0.05$ , por consiguiente, se alude que existe una correlación negativa y significativa entre los niveles de Eficiencia y la satisfacción del cliente, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Objetivo Específico 3

Determinar en qué medida los equipos tecnológicos influyen en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022.

**Tabla 7.**

Resultados de niveles de equipos tecnológicos y la satisfacción del cliente

		Satisfacción del Cliente			Total	
		Nunca	A veces	Siempre		
Equipos	A veces	Recuento	1	184	1	186
		% del total	0,5%	90,2%	0,5%	91,2%
	Siempre	Recuento	0	18	0	18
		% del total	0,0%	8,8%	0,0%	8,8%
Total	Recuento	1	202	1	204	
	% del total	0,5%	99,0%	0,5%	100,0%	

**Nota:** Datos recolectados de la muestra para analizar la influencia de los de niveles de Equipos Tecnológicos con respecto a la Satisfacción del cliente

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla 6, que el 91.2% de los encuestados dieron a conocer que los equipos se encuentra en una posición de a veces, de la misma forma, el 0.5% de las personas encuestadas consideraron que la satisfacción del cliente está en una posición de nunca, por lo tanto, el 99.0% de los pacientes que fueron interrogadas manifestaron que la variable dependiente está en la posición de a veces y el 0.5% en una posición de siempre, mientras tanto el 8.8% de los encuestados expresaron que la variable independiente está en la posición de siempre y el 0% de los clientes encuestados afirmaron que se encuentra en la posición de nunca.

**Tabla 8.**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre los equipos tecnológicos y la satisfacción del cliente.*

			Equipos	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,000
	Equipos	Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	204	204
Spearman		Coefficiente de correlación	,000	1,000
	Satisfacción del Cliente	Sig. (bilateral)	1,000	.
		N	204	204

**Nota:** Datos para medir la prueba de la correlación Rho de Spearman entre los equipos tecnológicos y la Satisfacción del cliente.

**Interpretación:** En la tabla 9, a través de la correlación Rho Spearman, se logró obtener como coeficiente de correlación -0.000 y un nivel de significancia igual a  $1.000 < 0.05$ , en consecuencia, conseguimos aludir que no existe ninguna una correlación entre los equipos tecnológicos y la satisfacción del cliente, consecuentemente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

Conforme a los estudios anteriormente expuestos, las teorías previas y resultados recopilados, deducimos las discusiones que se describirán a continuación.

Con respecto al objetivo general: Determinar de qué manera las TIC'S influyen en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022, según los resultados que fueron obtenidos, 99,0% de las personas que fueron encuestadas llegaron a afirmar que la variable independiente. (TIC's) está en la posición medio (a veces), por otro lado, el 97,5% de las personas interrogadas estimaron que la variable dependiente (Satisfacción del cliente) está en la posición medio (a veces), es por eso a través de la correlación Rho Spearman, se ha recolectado como nivel de significancia a 0.000 y el coeficiente de correlación de -0.314, entonces queda demostrado la correlación presente con respecto a las TIC's y la Satisfacción del cliente.

Las conclusiones obtenidas concuerdan con la afirmación de Cançado et. al. (2017), donde señalan que la tecnología junto con la información han sido capaces de la significativa transformación de la medicina respaldando en todos los sentidos al médico elaborando diagnósticos como tratamientos, además, ambas investigaciones coinciden significativamente ya que las TIC's son de suma importancia para el apoyo de las personas del área de salud desempeñando sus labores de manera eficiente y eficaz por lo que los clientes, que en este caso son los pacientes tengan una mejor percepción o perspectiva del servicio que están recibiendo. Así mismo, afirman que el uso de las TIC's establecen medios importantes, por lo que profesionales de la salud deben estar aptos para utilizarlas e integrarlas a su desarrollo tanto personal como profesional, en sectores públicos y privados sea el caso.

Por otro lado, según Porras F (2019), los autores mencionan que las TIC's son herramientas complementarias y prometedoras que pueden ayudar a mejorar el pronóstico de los pacientes ya que han sido capaces de la significativa transformación de la medicina respaldando en todos los sentidos al médico, es decir el apoyo que estas herramientas dan al personal de la salud ayuda a que desempeñen sus labores de manera más óptima por lo que los pacientes tienen una mejor percepción o perspectiva del servicio que están recibiendo



Con respecto al objetivo específico 1: Determinar en qué medida los equipos tecnológicos influyen en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022, de acuerdo a los resultados que fueron recopilados, el 88,2% de los interrogados consideraron que el acceso y uso a internet está en la posición medio (a veces), mientras tanto el 99,0% de las personas encuestadas indicaron que la variable dependiente está en la posición medio (a veces) en consecuencia, se efectuó por medio de la prueba de Rho Spearman, se consiguió un nivel de significancia igual a 0,52 y el coeficiente de correlación de -0,136, estableciendo que no existe una correlación entre el acceso y uso a internet y la satisfacción del cliente, los resultados obtenidos en esta investigación fueron similares al de Rivas, Oliver & Iñiguez (2017), los autores afirman que se detectó un bajo uso de las TIC's. Así mismo, pese a esto a gran parte de los pacientes les gustaría recibir avisos de tal forma que integrar los programas de seguimiento para sus tratamientos sería de mucha ayuda para ellos y sentirían que están haciendo uso adecuado de sus aparatos móviles y el internet, lo que nos hace ver un panorama favorable sobre el uso de las TIC's, así mismo, los autores llegaron a la conclusión que se necesita explorar nuevas e innovadoras estrategias de comunicación con los pacientes, para lograr que los pacientes continúen sus tratamientos.

De acuerdo a Fan et. al (2020), el autor recomienda utilizar de manera eficiente el uso de las TIC's puesto que pueden ayudar a realizar diversos procedimientos de apoyo y ser utilizado en instrucción médica, principalmente en los programas de residencia médica en el cual la gran mayoría de las funciones del adiestramiento se encuentran dirigidas específicamente a la adquisición de capacidades de asistencia y muchos de ellos tienen el tiempo reducido para obtener el intelecto necesario, de esta manera las TIC's pueden servir como herramientas para reducir el tiempo que emplea una persona en realizar ciertos procedimientos o encontrar información necesaria de manera rápida, por lo que serviría como una fuente de apoyo para el profesional.

Es indispensable saber el uso correcto para que se eviten errores y se lleguen a obtener más resultados con efectividad en los diferentes ámbitos laborales. Sin es una gran herramienta es recomendable seguir usándola y que con

el paso del tiempo y la evolución se esté al día con lo que es necesario para su ejecución.

En relación al Objetivo específico 2: Determinar en qué medida la eficiencia del personal influye en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022; acorde con los resultados obtenidos, el 98% de las personas encuestadas consideraron que la eficiencia está en una posición medio (a veces) mientras tanto el 99,0% de las personas interrogadas consideraron que la variable dependiente está en la posición medio (a veces), es por eso que a través de la correlación Rho Spearman, se recopiló un nivel de significancia de 0,000 y el coeficiente correlación de -0.352, donde se expresa la existencia de una correlación negativa débil entre la eficiencia y la satisfacción del cliente, los resultados obtenidos fueron similares al de Li et al (2020), en el cual los resultados obtenidos, prueban que existe un importante nivel de insatisfacción en los clientes, en este sentido los encuestados consideran que los servicios recibidos no responden a sus necesidades, en este sentido, los clientes encontraron tres factores que influyen en su decisión los cuales necesitan un cambio en la mentalidad de los trabajadores, así mismo se debe mejorar los recursos financieros y el personal para mejorar los servicios.

Por lo tanto en relación al objetivo 3: Determinar en qué medida los equipos tecnológicos influyen en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022; acorde con los resultados obtenidos, el 91,2% de las personas encuestadas manifestaron que los equipos tecnológicos manifiestan un nivel medio (a veces), así mismo, el 99,0% de los interrogados, consideraron que las variables dependientes se encuentran en la posición media (a veces), es por eso que a través de la correlación Rho Spearman, se obtiene el nivel de significancia de 1,000 y el coeficiente de correlación de 0,000, exponiendo que no existe correlación alguna entre los equipos tecnológicos y la satisfacción del cliente.

Así mismo, en opinión de Yunkai et. al (2020), demuestran que hoy en día ha ido incrementando el avance de las TIC's inclusive en el área de salubridad, además, sostienen que las TIC's son instrumentos que hacen posible conseguir,

procesar, acumular, asignar y acceder a información que brindan la comunicación y el procesamiento de la transferencia de información con el objeto de perfeccionar la comodidad de los pacientes. Dicho esto, no solo afecta al público de salud, sino que a diferentes áreas donde es necesario velar por el cliente, su satisfacción y cumplir las exceptivas necesarias que uno como empresa debe brindar para que de tal forma se amerite un crecimiento económico y social, dentro y fuera.

Para terminar y resumir lo planteado en relación con los resultados a través de la prueba de Rho de Spearman y después de haber llevado a cabo los diferentes paralelismos con los efectos en la investigación, se llega a la comprobación de que las tecnologías de investigación comunicación se encuentran directa y positivamente relacionadas con la satisfacción del cliente, hemos realizado la encuesta correspondiente a pacientes y clientes de la clínica señor de Luren que acuden diaria, semanal y mensualmente para las atenciones que brinda esta institución recopilando información necesaria para el trabajo de investigación y obteniendo datos verídicos de la gran importancia e influencia que acarrea las TIC's en la satisfacción de estos individuos.

## VI. CONCLUSIONES

En el acápite se explicará el detalle a los cuales se llegó a concluir sobre el análisis que se realizó tras los resultados recolectados y procesados.

Primero: Según el objetivo general, se llegó a establecer que las Tecnologías de Investigación y comunicación si influye en la satisfacción del cliente en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022; se efectuó por medio de la prueba de Rho Spearman, se consiguió el coeficiente de correlación de  $-0,314$  además de un nivel de significancia de  $0,000 < 0.05$ , en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; concluyendo de tal manera la existencia de una correlación negativa débil, con respecto a las TIC's y la Satisfacción del cliente.

Segundo: De acuerdo con el objetivo específico 1, se llegó a establecer que el acceso y uso de internet no influyen en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022; se efectuó por medio de la prueba de Rho Spearman, se consiguió el coeficiente de correlación  $-0,136$  además de un nivel de significancia de  $0,052 > 0,05$ , de manera que podemos llegar a la conclusión de que no existe correlación alguna entre el uso de los equipos tecnológicos y la satisfacción del cliente.

Tercero: Por otro lado, en relación al objetivo específico 2, se llegó a establecer que la eficiencia del personal influye en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022; se efectuó por medio de la prueba de Rho Spearman, se consiguió el coeficiente de correlación de  $-0,352$  además de un nivel de significancia de  $0,000 < 0.05$ ; podemos llegar a la conclusión de que existe un nivel de significancia negativo débil, entre la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Cuarto: Finalizando, en el objetivo específico 3, se llegó a establecer que los equipos tecnológicos no influyen en la satisfacción del cliente, en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022; se efectuó por medio de la prueba de Rho Spearman, se consiguió el nivel de significancia de  $1,000$  y un coeficiente de correlación de  $0,000$ , por lo tanto, no existe correlación entre los equipos tecnológicos y la satisfacción del cliente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que se detallan a continuación están basadas en las teorías y praxis de otros autores, asimismo, tomando en cuenta los resultados se le recomienda a la clínica lo siguiente:

Primero: Es recomendable que la Junta Directiva de la clínica Señor de Luren de Ica tenga conocimiento acerca de los resultados que se obtuvieron, ya que de esta forma se podrá realizar un mejoramiento significativo en cuanto a las TICS y la satisfacción del cliente, y así el rendimiento de las atenciones en las diferentes áreas que dará un cambio significativo para la empresa y los clientes que forman parte de ella.

Segundo: Si bien es cierto el acceso y uso de internet no fueron influyentes en la satisfacción del cliente, pero es recomendable para el gerente que se construya una mejora en un periodo de largo plazo, ya que las exigencias van cambiando y es necesario estar a la vanguardia con planes de respaldo para un futuro y los resultados y mejorías se podrán reconocer con mayor facilidad.

Tercero: Es muy necesario que la el Jefe de Rh planifique en su plan de trabajo las capacitaciones de su personal de atención al cliente de manera constante para mantener la eficiencia en sus atenciones al público, porque influyen significativamente en la satisfacción del cliente y esto repercute directamente con el servicio que la clínica brinda, determinando si es de buena o mala calidad para el público en general. Construir la base de sus atenciones y primeras impresiones apoyara que la institución privada tenga porcentajes positivos y altos en cualquier aspecto.

Cuarto: Se recomienda a la gerencia de la clínica siga mejorando sus equipos tecnológicos, ya que de esta manera se podrá reconocer el desempeño de los colaboradores en las diferentes aéreas, aunque no influya significativamente en nuestra investigación no deja de ser un punto importante que se debe tocar.

## REFERENCIAS

- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica.
- Almeida, G. S. & Pelissari, A. S. (2019) Customer Satisfaction based on the Attributes of Accommodation Services. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. 2019, v. 13, n. 02, pp. 32-53.  
<https://www.scielo.br/j/rbtur/a/KwwDqmXG3npydzg4fqKD34b/?lang=en#>
- Ayala & Santiago (2015). Tecnología de la información y comunicación. Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima, Perú.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arancibia, S., Leguina, A., Espinosa, P. (2017). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Baena, Guillermina. Metodología de la Investigación [en línea]. 3.<sup>a</sup> ed. México: *Grupo Editorial Patria*, 2017. [Fecha de consulta: 08 de noviembre del 2020]  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)  
ISBN: 978-607-744-748
- Belloch, C. (2015). Las tecnologías de la información y comunicación (T.I.C.). Universidad de Valencia, España.  
<http://pregrado.udg.mx/sites/default/files/formatosControlEscolar/pwtic1.pdf>
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.  
DOI: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Cançado, M., Rodrigues, M., Almeida, C., Durigon, J., Couto, D., y Vacca, (2017) Estudio y análisis de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en odontología en Rio Grande do Sul. *Odontoestomatología*, XVI (23), 20-28.  
Recuperado de <http://bit.ly/2dLY60Z>

- Chicaiza, O. L. Bastidas, M. C. & Llano, A. E. (2018). Personnel selection policies and customer satisfaction in Ecuador public hospitals. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(1), 116-120.
- <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v37n1/ibi12118.pdf>
- Clemente, L. (2018). Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- De Castro, G. M., Rodrigues, A. C. R., de Oliveira Carvalho, L. y Trindade, E. M. V. (2022). La relevancia e influencia de los avances en las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el comportamiento y la ética médica. *Revista Brasileña de Revista de Salud*, 5(1), 1921-1928.
- DOI: <https://doi.org/10.34119/bjhrv5n1-169>
- FAN Changjia, SHANG Wenru, HUANG Geyan y WAN Yang. (2020). Concienciación, disposición a pagar y satisfacción de las mujeres embarazadas en la ciudad de <http://hdl.handle.net/10757/626395>Fuyang, provincia de Anhui sobre las pruebas prenatales no invasivas. *Recursos de salud de China*, 23(2), 137-142.
- Figuroa Cervantes, C. (2019). *Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas de servicios dentales más representativas en lima metropolitana*. [Tesis Maestro, PUC].
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6.a ed.) México: McGraw Hill.
- Hurtado, H., & Gómez, R. (2022). Apuntes estadísticos sobre el procesamiento de datos en un trabajo de investigación cuantitativo de orden organizacional. *Documentos de Trabajo ECACEN*, (1), 23-35.
- LI Meihua, WU Zirong, ZHUO Yiling y SUN Yujing. (2020). Actitud y satisfacción del personal de enfermería con el uso del sistema de servicio de preparación del alta. *Revista de clarificación de la gestión de la atención*, 16(1), 26-36.

- López Fernández, R., Cabrera Álvarez, E. N., & Palmero Urquiza, D. E. (2020). Pertinencia de métodos estadísticos empleados para medir el clima organizacional en el ámbito pedagógico. *MediSur*, 18(5), 780-788.
- Mandujano Toralva, V. y Rojas Melendez, E. (2020). Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el Hospital “Felix Mayorca Soto” - Tarma, 2018[tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/922>
- Matinei, S., Stefani, S. R. y Carraro, E. (2023). Las tecnologías de la información y la comunicación y su uso en la salud pública: Contribuciones a los objetivos de desarrollo sostenible—ods 3. *Revista de Gestión en Análisis*, 12(1), 49-62.
- Martínez, D. V. S. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38-39.
- Moffet, H., Tousignant, M., Nadeau, S., Mérette, C., Boissy, P., Corriveau, H., Marquis, F., Cabana, F., Belzile, E., Ranger, P. y Dimentberg, R. (2017). Patient Satisfaction with In-Home Telerehabilitation After Total Knee Arthroplasty: Results from a Randomized Controlled Trial. *Telemed J E Health*, 23(2), 80-87. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27529575/>
- Molina, M. K. R., Castillo, P. M. M., Vanegas, W. J., & Gómez, R. J. M. (2021). Metodología de investigación acción participativa: Una estrategia para el fortalecimiento de la calidad educativa. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 287-298.
- Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), e253-e253.
- Oliver M. & Iñiguez L. (2017). El uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) en los centros de salud: La visión de los profesionales en Cataluña, España. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/icse/2017.v21n63/945-955/es/#>



- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
- Pique Jorge (16 de diciembre del 2020), *Full Stack Development, Digital Strategy Consulting*, ITHNKUP Universitat Politècnica de Catalunya.
- Porras Fonseca, P. Y. (2019). *Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019*. [Tesis Licenciado, UCV]  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42926>
- PURIM, K. S., Andrade, F. A. D., Lehmkuhl, F., & Bernardes, A. B. S. (2022). Medical advertising in social networks: awareness and medical school education. *Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgiões*, 49.  
[https://doi.org/10.1590/0100-6991e-20223386\\_en](https://doi.org/10.1590/0100-6991e-20223386_en)  
<https://www.ithinkupc.com/es/blog/la-gestion-de-la-calidad-en-los-servicios-tic-gestionados>
- Philip Kotler (1996). Dirección de mercadotecnia. (8º ed.), Prentice Hall.
- Santos, M. A. (2019). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación por los enfermeros gestores (Tesis doctoral).
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020: 1er semestre Bachillerato General*. Bernardo Reyes.
- SILVA, Luz Alexandra Javier; PACAHUALA, Emilio Augusto Rosario. La Telemedicina como herramienta para enfrentar la atención de pacientes durante el contexto de la COVID-19. *Atención Primaria*, 2021, vol. 53, no 7.
- Vaz, I. F. (2021). Tecnologías de la información y la comunicación en la gestión de enfermería (Tesis doctoral).  
<http://hdl.handle.net/10400.26/35650>
- Vieira, N..F.C., Machado, M.D.F.A.S.,Nogueira, P.S.F, Lopes, K. D. S., Vieira-Meyer, A. P. G. F., Morais, A. P. P., ... y Freitas, R. W. J. F. D. (2021). Factores presentes en la satisfacción de los usuarios en Atención Primaria. *Interfaz-Comunicación, Salud, Educación*, 25, e200516.

<https://doi.org/10.1590/interface.200516>

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 Cesar vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16769/Vidarte\\_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16769/Vidarte_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ZHAI Yunkai, LIU Xinran y ZHAO Jie. (2020). Investigación sobre el impacto del valor percibido en la satisfacción y lealtad del paciente de telemedicina. *Administración del Hospital Chino*, 40(1), 42-45.

## ANEXOS

### Anexo 01:

Matriz de operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente (V.I.): tecnología de información y comunicaciones	Las Tecnologías de información y comunicación son herramientas que se utilizan para administrar y procesar información a través de equipos tecnológicos tales como: computadores, teléfonos, entre otros.	Se refiere a tecnologías que permiten gestionar, presentar, crear y compartir información a través con el fin de obtener resultados más eficaces.	Acceso y uso de internet	Escala Likert
			eficiencia	Escala Likert
			Equipos	Escala Likert
Variable dependiente (V.D.): Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente se basa principalmente en la medida que se obtiene de un resultado por los clientes, usuarios o consumidores en relación directa a un servicio o adquisición de un producto determinado.	Se refiere a Estado mental que se encuentra en equilibrio, ya que se llega a cumplir el reto de satisfacción de un bien o servicio.	Infraestructura	Escala Likert
			Organización	Escala Likert
			Confianza	Escala Likert

## Anexo 02

### Validación de instrumento.



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JARDIEL PAREDES DEL AGUILA

Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): CONDORI CORO, BETSY DIANA & KU MORALES, NICOLE JANET

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Ica, 14 de Octubre de 2022

MBA, JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
Rgs. CI-2017 N° 06472

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: JARDIEL PAREDES DEL AGUILA

Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): CONDORÍ CORO, BETSY DIANA &amp; KU MORALES, NICOLE JANET

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD****INSTRUMENTO APLICABLE****PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Ciudad de Ica, 14 de Octubre de 2022



MBA, JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
R.N.C. CLAVE "08472"



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MORON MORON GERARDO FELIPE  
 Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD - UTP  
 Especialidad : MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): CONDORI CORO, BETSY DIANA & KU MORALES, NICOLE JANET

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Ica, 07 de noviembre de 2022

  
 Morón Morón Gerardo Felipe  
 DNI: 21534276

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MORON MORON GERARDO FELIPE

Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD - UTP

Especialidad : MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): CONDORÍ CORO, BETSY DIANA &amp; KU MORALES, NICOLE JANET

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD****INSTRUMENTO APLICABLE****PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48**

Ciudad de Ica, 07 de noviembre de 2022



Morón Morón Gerardo Felipe  
DNI: 21534276

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MOQUILLAZA FARFAN JOSE MARTIN

Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD SAN JUAN BAUTISTA

Especialidad : Mg. Economía Mención Finanzas

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): CONDORÍ CORO, BETSY DIANA &amp; KU MORALES, NICOLE JANET

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD****INSTRUMENTO APLICABLE****PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48**

Ciudad de Ica, 26 de Octubre de 2022

  
Moquillaza Farfan José Martín  
DNI: 21419035



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MOQUILLAZA FARFAN JOSE MARTIN

Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD SAN JUAN BAUTISTA

Especialidad : Mg. Economía Mención Finanzas

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): CONDORI CORO, BETSY DIANA &amp; KU MORALES, NICOLE JANET

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD****Instrumento aplicable****PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48**

Ciudad de Ica, 26 de Octubre de 2022



Moquillaza Farfan José Martín  
DNI: 21419035

### Anexo 03:

Instrumento de recolección de datos.



## CUESTIONARIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

**TEMA:** Influencia de las TIC en la satisfacción del cliente de la clínica señorde Luren de la ciudad de Ica, 2022.

### INSTRUCCIONES:

Estimado(a) Sr. (a). por favor se le pide de su valioso tiempo pueda contestar algunas cuestionantes para la sustentación de nuestra investigación, le pedimos encarecidamente responder con objetividad marcando dentro del cuadro con un check o aspa. de antemano se agradece su participación. La finalidad del presente cuestionario es recopilar información necesaria para determinar la influencia de las TIC 's en la clínica Señor de Luren en la ciudad de Ica, 2022. Muchas gracias por su colaboración. Por favor, lea detenidamente y marque con un "X". El significado de cada número es: 1=Nunca, 2=A veces, 3= Siempre.

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (V.I.): TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
DIMENSIÓN	N.	ÍTEM	A	B	C
Acceso y uso de internet	1	Cuento con algún equipo tecnológico en casa (ordenador, celular, Tablet, etc.).			
	2	Tengo acceso a Internet de manera social y recreativa.			
	3	Recurro a internet por algún síntoma o signo que pueda aparecer en mi cuerpo o de algún familiar.			
eficiencia	4	Las quejas o reclamos que se presenten en cualquier área se llegan a solucionar prontamente.			
	5	La gestión de los diferentes trámites que realizan en el área de admisión es eficiente.			
	6	se cumplen las expectativas de atención por parte de los sistemas del siteds.			
Equipos	7	Se cómo utilizar el portal de citas online que brinda los diferentes especialistas en la clínica.			
	8	El uso de tecnología es ideal para el desarrollo de atención y la mejora en el proceso.			
	9	El sistema utilizado en la caja central de la clínica es adecuado para la cancelación de pagos.			
	10	no hay demoras en el área de admisión para agendar citas o solicitar fichas de atención.			

**VARIABLE PENDIENTE (V.D.):**

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

DIMENSIÓN	N.º	ÍTEM	A	B	C
Infraestructura	1	Se considera un aspecto fundamental para que se logre el éxito del área de salud se basa en su infraestructura.			
	2	se puede acceder con facilidad a las diferentes áreas de atención para consultas y demás servicios.			
	3	Son adecuadas las rutas de emergencia ante cualquier accidente.			
Organización	4	La atención a sus clientes es con cortesía, respeto y se brinda la información acertada.			
	5	hay buena comunicación por parte de las diferentes áreas.			
	6	Se pueden programar procedimientos y consultas con anticipación.			
	7	Posee las áreas necesarias y personal capacitado para resolver problemas de reclamos o quejas.			
Confianza	8	la salud de usted se encuentra en confianza con la plana médica.			
	9	volvería a utilizar y recomendar los servicios de la clínica.			
	10	considera que la clínica cumple con los servicios necesarios si se presenta alguna incidencia.			

**Anexo 04:** Base de datos.

VAR. 01. TIC'S										VAR.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE									
D1			D2			D4				D1			D2				D3		
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	3
3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	2
2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2
2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2
2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2
3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2
2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2
2	2	3	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2
3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2
2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	1	3	2	1	2	1	3	3	2
3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3
2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2
3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3
2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2
2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2



2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	
2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	1	2	
2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	
2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	
2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	
2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	
2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	

3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2
3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	3	1	2
2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2
3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2
2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2
3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	1	2
3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2
3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2
2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2
3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2
3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2
3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2

2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2
3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3
2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3
2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2
2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2
2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2
2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2
3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2
3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2
2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2



2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1
2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2
3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2
2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2
2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2
3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2
3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2
3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2

## Anexo 05: Confiabilidad del instrumento aplicado.

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window title is '\*Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor'. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The left sidebar shows a tree view with the following structure: Resultado > Registro > Fiabilidad > Título > Notas > Escala: confiabilidad > Título > Resumen de pro > Estadísticas de f. The main content area is titled 'Fiabilidad' and 'Escala: confiabilidad'. It contains a 'Resumen de procesamiento de casos' table, a note 'a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.', and a table of 'Estadísticas de fiabilidad'.

### Fiabilidad

#### Escala: confiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	204	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	204	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

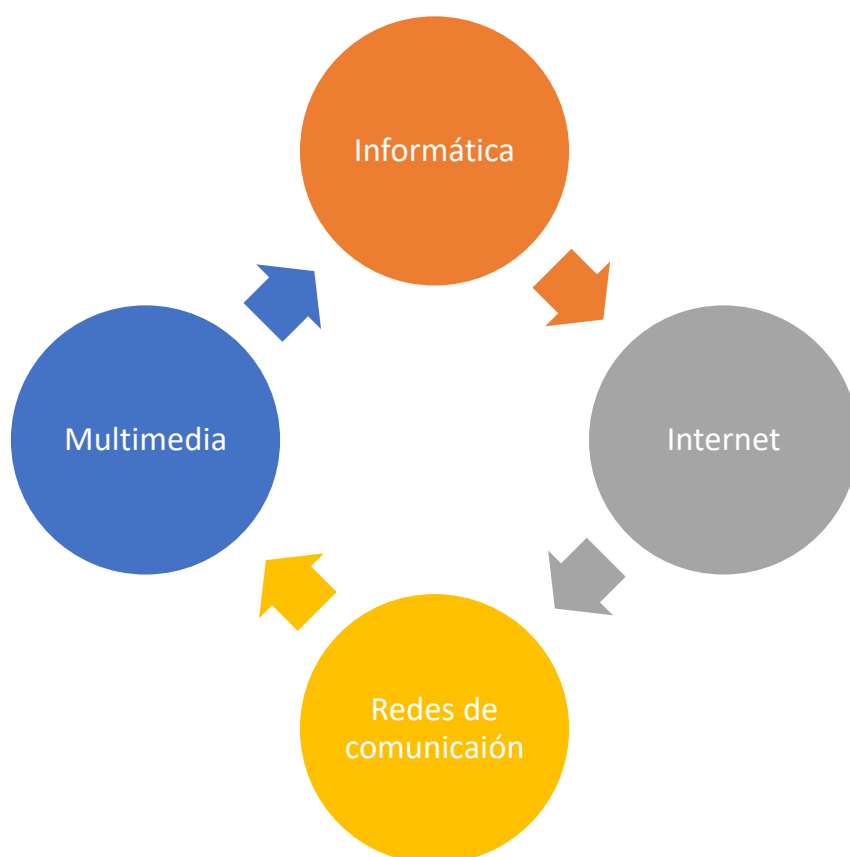
Alfa de Cronbach	N de elementos
-,807	2

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

## Anexo 06

### Figura 1.

Relación de las TIC's



**Nota:** La imagen muestra de cómo las Tecnologías de información y comunicación están relacionadas y estas son herramientas que nos permiten extraer, almacenar, transmitir los datos eficientemente

## Anexo 07:

Autorización de aplicación del instrumento.



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Callao, 30 de septiembre del 2022

Señor(a)  
**URBANO POMA ALARCÓN**  
**GERENTE GENERAL**  
**CLINICA SEÑOR DE LUREN DE ICA**  
**AVENIDA SAN MARTON 536 CERCADO DE ICA**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. BETSY DIANA CONDORI CORO, con DNI 70285716, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: **"INFLUENCIA DE LAS TIC EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA CLÍNICA SEÑOR DE LUREN DE LA CIUDAD DE ICA, 2022"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

**Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños**  
**Coordinadora Nacional Titulación**  
**PE Administración**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Influencia de las TIC en la satisfacción del cliente de la clínica Señor de Luren de la ciudad de Ica 2022", cuyos autores son KU MORALES NICOLE JANET, CONDORI CORO BETSY DIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 27 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL <b>DNI:</b> 01090536 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5461-0929	Firmado electrónicamente por: PAREDESD18 el 27- 01-2023 21:26:45

Código documento Trilce: TRI - 0529235