



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente
en una clínica privada ubicada en Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Anchante Quesada, Carmen Lisset (orcid.org/0000-0001-9690-6939)

ASESOR:

Dr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (orcid.org/0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mi hermana, quien en vida me motivó a seguir mis sueños y buscar mi verdadera vocación.

A mis sobrinos, que se convirtieron en el motor y sentido de mis días; y a mis padres, que creen fielmente en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por mantenerme fuerte y enseñarme que con cada experiencia vivida este último año, a mi asesor de tesis por guiarme en cada momento y estar en mi paso a paso para la culminación de esta investigación, por último, a la universidad por las oportunidades que me brindo desde el día uno en ella como estudiante.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	17
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Codificación de alternativas de respuesta</i>	18
Tabla 2 Resultados del juicio de expertos	19
Tabla 3 <i>Presentación gràfica de covarianzas de los ítems y dimensiones de la variable “Calidad de servicio”</i>	19
Tabla 4 <i>Representación gràfica de covarianzas de los ítems y dimensiones de la variable “Satisfacción del cliente”</i>	20
Tabla 5 <i>Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman</i>	21
Tabla 6 Resultados de confiabilidad por el coeficiente de alfa de Cronbach	21
Tabla 7 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	23
Tabla 8 Estadísticos descriptivos generales	25
Tabla 9 Conclusión de cada ítem.....	27
Tabla 10 Resultado de medición de nivel de las variables e indicadores	30
Tabla 11 Anàlisis de varianzas- ANOVA. Hipòtesis general	32
Tabla 12 Resumen del modelo y calculo del R cuadrado. Hipòtesis general	32
Tabla 13 Coeficientes o estandarizados. Hipòtesis general	32
Tabla 14 Analisis de varianzas- ANOVA. Hipòtesis específica 1	33
Tabla 15 Resumen del modelo y clculo del R cuadrado. Hipòtesis específica 1 ..	33
Tabla 16 Coeficientes o estandarizados. Hipòtesis específica 1	34
Tabla 17 Estadísticos Analisis de varinzas- ANOVA. Hipòtesis específica 2.....	34
Tabla 18 Resumen del modelo y càlculo del R cuadrado. Hipòtesis específica 2	35
Tabla 19 Coeficientes o estandarizados. Hipòtesis específica 2	35
Tabla 20 Estadísticos Analisis de varinzas- ANOVA. Hipòtesis específica 3.....	36
Tabla 21 Resumen del modelo y càlculo del R cuadrado. Hipòtesis específica 3	36
Tabla 22 Coeficientes o estandarizados. Hipòtesis específica 3	36
Tabla 23 Estadísticos Analisis de varinzas- ANOVA. Hipòtesis específica 4.....	37
Tabla 24 Resumen del modelo y càlculo del R cuadrado. Hipòtesis específica 4	37
Tabla 25 Coeficientes o estandarizados. Hipòtesis específica 4	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Representacion gràfica de las hipòtesis planteadas.....	3
Figura 2. Modelo SERVQUAL	9
Figura 3. Modelo SERPERF	10
Figura 4. Modelo ISO 9001.....	10
Figura 5. Teoría de Kano- Nivel de satisfacción.....	13
Figura 7. Auditoría del servicio	13
Figura 7. <i>Modelo de cuestionarios aplicados en la investigación</i>	18
Figura 8. Muestra de la media por variable y dimensión obtenida en una grafica de barras.....	26
Figura 9. <i>Grafica de calor</i>	39
Figura 10. <i>Gráfico de conclusiones.</i>	48

RESUMEN

El presente estudio Investigación planteó como objetivo determinar la influencia de la Calidad de servicio en la satisfacción del cliente (y de sus dimensiones empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, expectativas del cliente, atención, comodidad del cliente, valor percibido) en una clínica privada ubicada en Lima, 2021. Así mismo, se consideró en la metodología un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con nivel explicativo y descriptivo, de diseño no experimental y con corte transversal. La población estuvo conformada por los usuarios de la empresa estudiada (infinita). La muestra del estudio fue de 400 usuarios. La técnica que se aplicó fue la encuesta de modalidad virtual. El instrumento constó de 18 ítems, el cual fue validado cualitativamente y cuantitativamente, avalado por 4 jueces expertos con el coeficiente de V. Aiken de 1,00; los resultados de confiabilidad dieron valores de 0,879 alfa de Cronbach general y 0,899 y 0,887 de dos mitades de Guttman. Se obtuvieron resultados de pruebas de normalidad, estadísticos descriptivos generales y también por ítems, además de inferenciales. Se concluyó que las Calidad de servicio influyen significativamente en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021, (sig. =0.000, $r^2= 0.233$).

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfaccion del cliente, marketing

ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the influence of service quality on customer satisfaction (and its dimensions empathy, tangible elements, reliability, responsiveness, customer expectations, customer care, customer comfort, perceived value) in a private clinic located in Lima, Peru, 2021. Likewise, a quantitative approach was considered in the methodology, applied, with an explanatory and descriptive level, non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of the users of the company studied (infinite). The study sample was 400 users. The technique applied was the virtual survey. The instrument consisted of 18 items, which was validated qualitatively and quantitatively, endorsed by 4 expert judges with the V. Aiken coefficient of 1.00; the reliability results gave values of 0.879 Cronbach's alpha overall and 0.899 and 0.887 of two halves of Guttman. Results were obtained from normality tests, general descriptive statistics and also by items, as well as inferential statistics. It was concluded that Quality of service significantly influences customer satisfaction in a private clinic located in Lima, 2021, (sig. =0.000, $r^2= 0.233$).

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, marketing

I. INTRODUCCIÓN

Como **realidad problemática** tuvimos la necesidad de resaltar la calidad de servicio que estuvo padeciendo el Perú con grandes deficiencias para nuestra población, por lo cual las personas solicitaban con gran esfuerzo una atención oportuna y de condición óptima, lamentablemente, el sistema nacional no logró cubrir con las necesidades requeridas, es por ello, que las clínicas privadas brindaron sus servicios para poder suplir esta carencia observada (Beteta, 2017).

Un caso con mayor relevancia acerca de la calidad esperada por todo consumidor, es de la compañía Zeit Perú S.A.C., la cual recibió la certificación por Bureau Veritas del Perú SA según la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad, ellos enfocan la ideología de mejora continua de sus procesos y compromiso por cumplir lo solicitado por sus usuarios en tiempo y forma (Gestión, 09 de noviembre del 2021).

Por otro lado, en Lima una clínica privada necesitaba aumentar la satisfacción de sus clientes. En tal sentido, se propuso, como opción, el mejorar la calidad de servicio, lo cual podría influenciar en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

En ese sentido el **problema general** de la investigación fue: ¿cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?

Y en cuanto a los **problemas específicos** fueron: 1. ¿cómo influyó la calidad de servicio en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?, 2. ¿cómo influyó la calidad de servicio en la atención al cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?, 3. ¿cómo influyó la calidad de servicio en la comodidad en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?, 4. ¿cómo influyó la calidad de servicio en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?

El estudio se **justificó teóricamente**, ya que a través de diversas fuentes literarias se recopiló información y dedujo a ciertos criterios basados en una anterior,

de tal manera que se pudo desarrollar mejores estrategias tanto en el sector privado como el estatal.

El estudio se **justificó metodológicamente**, ya que se basó en el estudio y aplicación de una investigación científica, aplicamos la problemática, los objetivos de estudio y las hipótesis, para emplear el instrumento se seleccionó una muestra aleatoria donde se obtuvieron resultados y se plantearon recomendaciones a la organización.

Como **justificación práctica** nos permitió analizar los resultados obtenidos mediante la investigación, lo cual facilitó la identificación de los puntos críticos de las clínicas en el sector privado, de esta forma se desarrollaron estrategias que aportaron a la mejoría de procesos internos.

Adicionalmente, el **objetivo general** de la investigación fue: determinar la influencia de la Calidad de servicio en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

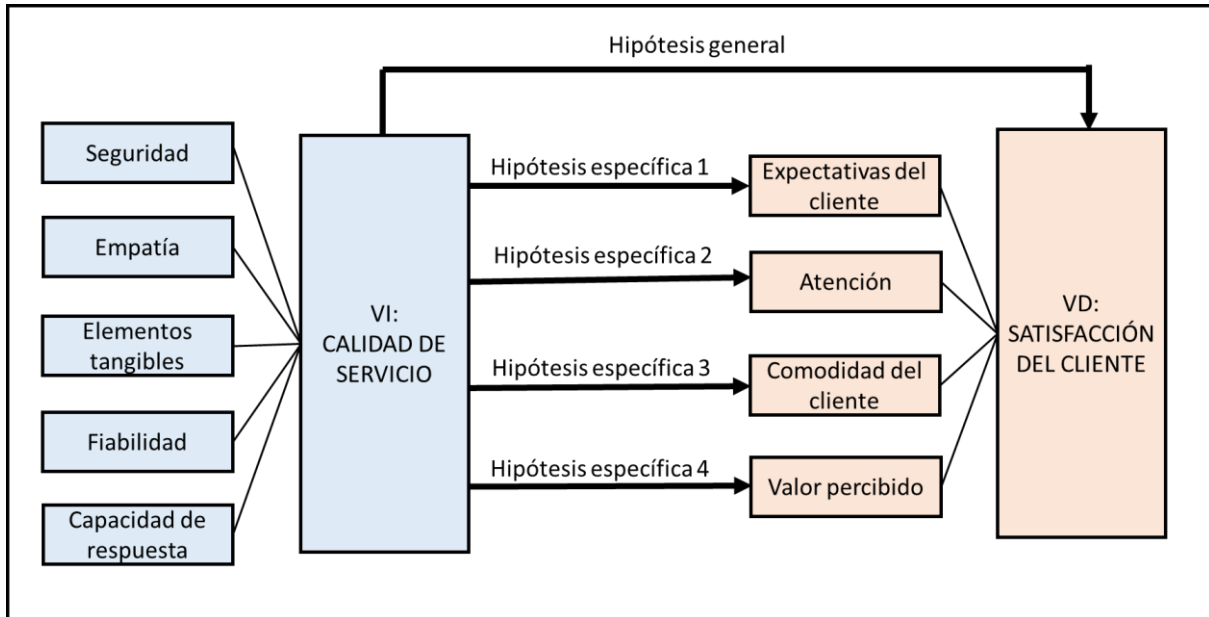
Y en cuanto a los **objetivos específicos**, estos fueron: 1. determinar la influencia la calidad de servicio en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021; 2. determinar la influencia de la calidad de servicio en la atención al cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021; 3. determinar la influencia de la calidad de servicio en comodidad en una clínica privada ubicada en Lima, 2021; 4. determinar la influencia de la calidad de servicio en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Por último, se planteó como **hipótesis general**: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Además, las **hipótesis específicas** fueron: 1. La calidad de servicio influye significativamente en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021; 2. La calidad de servicio influye significativamente en la atención al cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021; 3. La calidad de servicio influye significativamente en la comodidad en una clínica privada ubicada en Lima, 2021;

4. La calidad de servicio influye significativamente en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Figura 1.
Representación gràfica de las hipòtesis planteadas



II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo se estudiaron **investigaciones previas**, las cuales se exponen a continuación:

En España, los autores Caypa y Redondo (2020), en su investigación "*Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana*" en la revista "Gerokomos", cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio brindado en las residencias para mayores, basados en el modelo SERVPERF. El enfoque de la investigación fue cuantitativo. La muestra fue de 58 adultos mayores. Se calculó la media de cada dimensión, de tal manera que la dimensión empatía obtuvo un mayor grado de satisfacción en los horarios de visita con un 6.54. Se determinó que el usuario final es el punto más importante en una investigación, ya que su entrevista nos ayuda a diferenciar lo que le resulta cómodo, bueno, satisfactorio, preocupaciones, etc. Acerca del lugar donde se atiende o reside.

En España, los autores Villegas, Alcaraz, Pascual, González, Ballesta, Moreno y Baeza (2018), en su trabajo "*Listas de espera, Atención especializada, Accesibilidad de los servicios de salud*" expuesta en la revista "Revista Española de Salud Pública"; cuyo enfoque fue cuantitativo. La muestra ascendió a 12661 pacientes registrados en espera. Para el análisis estadístico del trabajo se utilizó la chi cuadrado de Pearson, brindado como resultado p menor a 0.05 y una desviación típica de 32.17. Se dedujo que la accesibilidad para recibir el servicio es de suma importancia para los consumidores del centro de salud, ya que el tiempo de espera era el mayor problema de esta sucursal, sin embargo, la mejora está siendo constante, por consiguiente, el nivel de satisfacción del usuario va en aumento.

En Cuba, los autores Bofill, López y Murguido (2016), en su trabajo "*Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios*" expuesta en la revista "Medisur"; cuyo enfoque fue cuantitativo, con 150 respuestas de clientes de la farmacia, se evaluó la fiabilidad a través del coeficiente de Cronbach, el cual obtuvo un resultado aceptable (0.81). Se determinó que una prestación de servicio de calidad, consiste en brindarse, como personal de salud,

por completo por nuestra vocación, lo que implica ser empático en todo momento con las personas que buscan de nosotros, esa es la clave para que la calidad de un establecimiento no baje, sino fluya de tal manera que pueda ser ejemplo para nuestra competencia.

En Cuba, los autores Mursulí, Pérez, Hernández y Yero (2018), en su análisis "*Medicina oral, métodos; indicadores de calidad de la atención de salud; calidad de la atención de salud*" expuesta en la revista "Gaceta Médica Espirituana"; el enfoque fue cualitativo, se dedujo que el darles solución a los problemas de los usuarios, de manera idónea, identificando de forma rápida sus malestares, trae por añadidura una buena calificación en cuanto a calidad de servicio.

En México, los autores Villagarcía, Delgadillo, Argüello y González (2016), en su estudio "*Calidad de servicio, salud pública, derechohabientes*" expuesta en la revista "Horizonte Sanitario"; el enfoque fue cuantitativo con una muestra de 355 personas que contaban con menos de un año dentro del beneficio, se realizó un análisis correlacional entre factores cuyo resultado fue de $p < 0.00$. Se dedujo que, para todo cliente, es importante recibir un buen trato de parte del personal de la clínica, que haya una buena comunicación, clara y precisa; una organización que permita al usuario sentirse en armonía dentro del establecimiento; esos puntos en conjunto llegan a tener un resultado favorable al valorar la calidad de servicio.

En Venezuela, los autores Castellano, Peña y Suárez (2019), en su averiguación "*Calidad de servicio, Servperf, centros materno-pediátricos*" expuesta en la revista "Revista Venezolana de Gerencia"; con enfoque fue cualitativo, se midió a través de una encuesta basada en el modelo de Servperf a 259 usuarias, consiguiendo un coeficiente de Cronbach de 0.914, el cual brinda una confiabilidad muy alta; en dicha investigación se concluyó que, en los centros médicos es de suma importancia la forma en que se atiende a los usuarios, el trato cortez y de atención con rapidez, hace que la percepción del paciente varíe de manera favorable.

En Ecuador, los autores Suárez, Serrano, Serrano, Armijo y Anchundia (2019), en su averiguación "*Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*" expuesta en la revista "Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas"; su

enfoque fue cuantitativo con una muestra de 370 habitantes, se analizó cada dimensión a través del instrumento Servqual, de las cuales se calificaron del 1 al 7, siendo 1 el menor puntaje de las preguntas, midiendo las expectativas de las personas y la percepción luego de recibir el servicio. La investigación concluye que la percepción de buena calidad también conlleva a que sea de interés para el usuario el lugar a donde recurre ante una emergencia de salud, es decir, su infraestructura. Los niveles de atención, la diferenciación entre cada área, además, de la empatía de su personal.

En Ecuador, López (2018), con su investigación "*Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*", dio a conocer su objetivo general acerca de la importancia e influencia que tiene una atención de calidad para mejorar la satisfacción en el cliente, utilizó el enfoque cuantitativo, encuestó a 365 clientes, los resultados de la prueba KMO dio como resultado 0,000, lo cual es menor de 0,05. La correlación de Pearson ($r=0,697$) justifica la existencia de una correlación positiva, en conclusión, llegamos a una atención extraordinaria siempre y cuando nuestra calidad de atención vaya mas allá de lo habitual o requerido.

En Perú, Sisalema (2019), en su estudio "*Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*", para la "Universidad Cesar Vallejo"; contó con un objetivo general, el cual fue definir el vínculo entre sus variables. Encuestó a 200 pacientes, a través de la prueba estadística Rho de Spearman se logró verificar la hipótesis general (Sig. 0.01). Llegando como conclusión, que cada variable guarda relación significativa con la otra, por consiguiente, las dimensiones actúan de la misma forma.

En Perú, los autores Ramos, Podesta y Ruíz (2019), en su investigación "*Calidad de la atención de salud; Satisfacción del paciente; Estética; Tratamiento conservador*" expuesta en la revista "Horizonte Médico"; cuyo enfoque fue cuantitativo, se muestreo a 123 pacientes y se trabajó con la prueba de correlación de Spearman, teniendo como resultado una relación significativa ($\text{sig} < 0,05$) entre

las variables calidad de servicio y la variable satisfacción, así mismo, dedujo que una buena calidad de servicio del centro de salud depende principalmente de la capacidad de respuesta de cada área, seguridad y empatía del personal de salud.

En Perú, los autores Febres y Mercado (2020), en su investigación “*Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo- Perú*” expuesta en la revista “La Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma”; cuyo objetivo general fue reconocer en que grado de satisfacción se encuentra el centro médico a través de la calidad de servicio que brindan. Su estudio fue descriptivo, con una muestra de 292 usuarios, se midieron los datos a través de la encuesta Servqual, se dedujo que las dimensiones: seguridad y empatía brindan una mayor satisfacción en cuanto a calidad de servicio, ya que las instalaciones son un punto referente pero no lo más importante para el usuario. El consumidor del servicio de salud busca una atención oportuna para darle solución a menor tiempo a su dolencia.

En Perú, los autores Apaza, Sandival y Runzer (2018), en su artículo “*Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo*” expuesta en la revista “Horizonte Médico”, tiene como objetivo general determinar la calidad de servicio a pacientes adultos mayores en atenciones ambulatorias de geriatría, además, mencionar que su enfoque fue cualitativo encuestando a 45 adultos mayores de 60 años del Hospital Guillermo Almenara, se precisó la importancia, la confiabilidad, accesibilidad, interacción, empatía y seguridad, para los usuarios del centro de salud, por ello, su fidelidad al recurrir sin duda a él, ya que sus expectativas de calidad son altas y accesibles.

En Perú, Nanquen y Zumaeta (2022), dieron a conocer la investigación titulada “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022*”, para la “Universidad Cesar Vallejo”, presentando un enfoque cuantitativo y conteniendo una muestra de 196 pacientes. La prueba estadística que se trabajó fue la correlación de Pearson (sig.= 0.000; r= 0.830). De

esta manera la investigación concluye que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario final guardan relación.

En Perú, los autores Podestá y Maceda (2018), en su investigación "*Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017*" expuesta en la revista "Horizonte Médico"; cuyo enfoque fue cuantitativo, se entrevistó a 124 médicos, la prueba estadística que se utilizó fue el coeficiente tau (τ) de Kendall, arrojando un resultado de $p < 0.01$ y $r = 0.824$, se manifestó que la calidad de servicio del nosocomio se basa por sobre todo a la cultura de su personal, a su nivel de entrega y su vocación de servicio.

En Perú, Sandoval (2018), en su investigación "*La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la agencia agraria Islay del gobierno regional de Arequipa, Arequipa 2018*", para la universidad Inca Garcilaso de la Vega, tuvo un enfoque cuantitativo, cuyo objetivo general fue saber si la gestión administrativa repercuten sus niveles de servicio. Utilizó una muestra de 151 usuarios y la prueba estadística chi cuadrado de Pearson obteniendo un resultado 26,296 siendo menor a 0,05; de esta manera se confirma la aceptación de la hipótesis y el peso que tiene la calidad de la agencia Agraria Islay.

En Perú, Ccorahua (2020), nos comparte su investigación titulada "*Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019*", para la Universidad Cesar Vallejo, contando con un enfoque cuantitativo y encuestando a 384 personas, tiene como objetivo determinar cuanto influye una buena gestión administrativa en los niveles de calidad dentro del nosocomio Santa Rosa, para ello dio uso de la prueba estadística chi cuadrado de Pearson y obteniendo un resultado de 0,000, (menor a 0,05). De esta manera se concluye que, efectivamente la gestión administrativa tiene peso sobre la calidad del servicio que se brinda en el hospital Santa Rosa.

A continuación, se describen las **teorías referentes al tema**, las cuales se representan por dos variables de estudio.

Variable Independiente: Calidad de servicio:

Carvajal (2016), hace referencia a la norma ISO 8402, indicando que calidad es poder satisfacer una necesidad a través de de los bienes o propiedades que pueda tener una organización.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), nos mencionan acerca del modelo de SERVQUAL, el estudio cuantifica la calidad de servicio desde la perspectiva del consumidor basado en la necesidad del cliente y lo que recibe de la entidad prestadora de servicio. Básicamente, para una buena calidad, se tiene que superar o en su defecto estar igual al criterio del usuario; dicho modelo nos proporciona las siguientes dimensiones:

Seguridad: El usuario evalúa el nivel de conocimiento / habilidades de un trabajador en su atención.

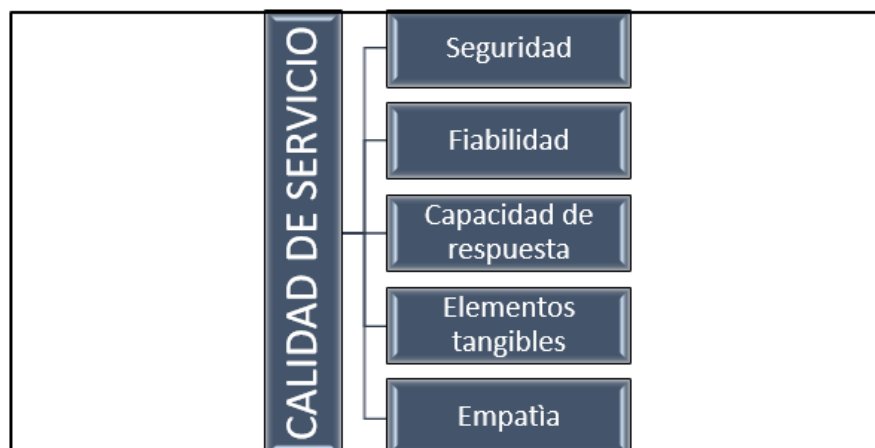
Empatía: Es la percepción del trato recibido por los colaboradores de la organización.

Elementos tangibles: Son instalaciones, equipos, personal y material ofrecido por la empresa para el usuario.

Fiabilidad: Es la facultad de un organismo para ofrecer su asistencia y que logre lazos confianza con su consumidor.

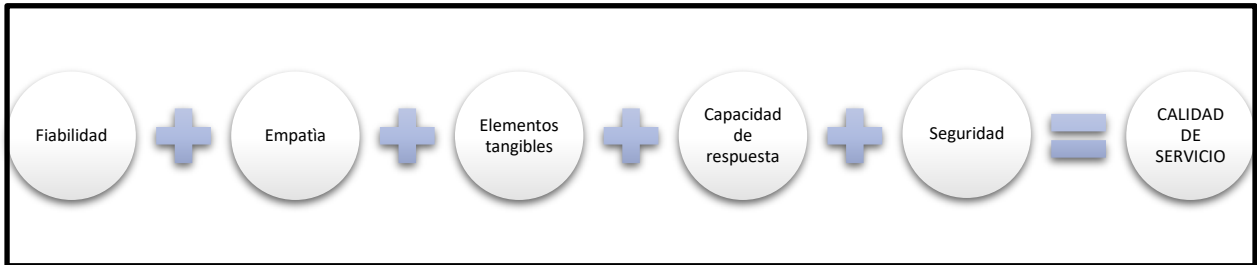
Capacidad de respuesta: Es la eficacia para brindar solución al requerimiento del paciente.

Figura 2.
Modelo SERVQUAL



Los autores Rubio y De Lucas (2019), nos hacen referencia la modelo de SERPERF, que a diferencia del SERVQUAL, sólo mide la calidad de servicio, sin considerar las expectativas del usuario; únicamente la percepción es clave para dicho análisis. Sin embargo, considera las mismas dimensiones que la teoría anterior.

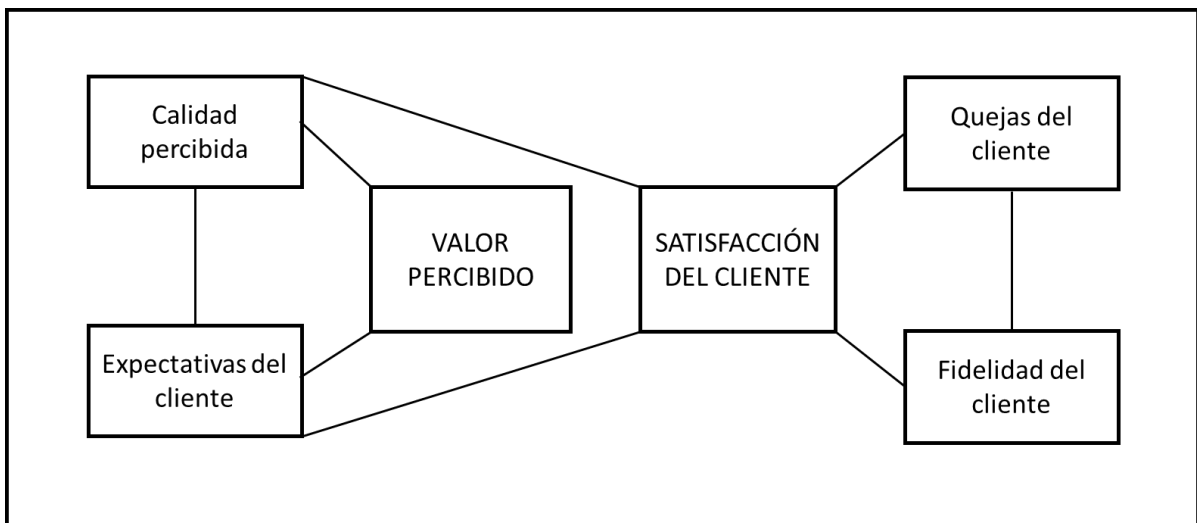
Figura 3.
Modelo SERPERF



Modelo establecido por ISO 9001- 2015

El modelo de atención al público en Norteamérica se encuentra íntimamente relacionado por la satisfacción que se genera al cliente (ASCI). La medición abarca encuestas, opiniones acerca de los productos y/o servicios que se ofrece, teniendo en cuenta los niveles, de un grado menor a uno mayor.

Figura 4.
Modelo ISO 9001



Calidad percibida, en esta etapa medimos la experiencia vivida por el cliente dentro de la empresa, básicamente se debe tomar en consideración las experiencias previas que tuvo con servicios y/o productos similares, además de la frecuencia con la que lo consume, ya que conoce a ciencia cierta, las ventajas al realizar sus propias comparaciones.

Expectativas del cliente, en este ítem se evalúan las aspiraciones de servicio y/o producto que tiene el consumidor, versus el que se ofrece. Se debe considerar de mucha importancia esta etapa ya que gracias a este tendremos buenos y/o malas recomendaciones.

Valor percibido, es la consideración económicamente hablando, del costo beneficio que atrae el consumo del producto y/o servicio en relación a lo que realmente cancelaría.

Satisfacción del cliente, ASCI, es una metodología basada en 3 indicadores: Expectativas del cliente, calidad y valor percibido, de los cuales su eje principal son los niveles de satisfacción y se mide con su propio sistema.

Quejas, es la distancia que existe entre lo que el cliente se imagina o desea obtener de un producto o servicio, a lo que verdaderamente se le brinda. Se debe evitar de manera considerable que esta brecha llegue al desagrado, ya que estaríamos hablando de un nivel de satisfacción precario.

Lealtad, aquí el cliente decide, por iniciativa propia volver a consumir el producto y/o servicio, de esta manera realiza el marketing boca a boca, llegamos a su fidelidad como usuario.

Variable Dependiente: Satisfacción del cliente

Según López (2014), menciona que entre la percepción de lo satisfecho con lo insatisfecho hay un rango determinante, que en su análisis ayuda a una organización a buscar que esa brecha cada vez sea más corta, en tal sentido, si se lograra anular este rango, estaríamos hablando que la percepción sería mostrarse satisfecho.

Kano (1984) nos dice en su teoría, que no necesariamente depende de la empresa el nivel de satisfacción del cliente, ya que las percepciones son distintas en cada persona. Para ello, existen algunas características que ayudan a saber cuan satisfechos están los clientes de una empresa: características básicas, características de desempeño, características de deleite e indiferencia. Con ellas, se busca tener respuestas reales con respecto a la comodidad y confort del cliente.

Características básicas, según Kano (1984), son aquellas cualidades mínimas que logran generar interés al consumidor.

Características de desempeño, según Kano (1984), a mayor inversión mayor satisfacción para el cliente.

Características de deleite, según Kano (1984), atributos que causan atracción al usuario y generan mayor valor ya que invirtieron más dinero, aquí la empresa comienza a fidelizar a su cliente.

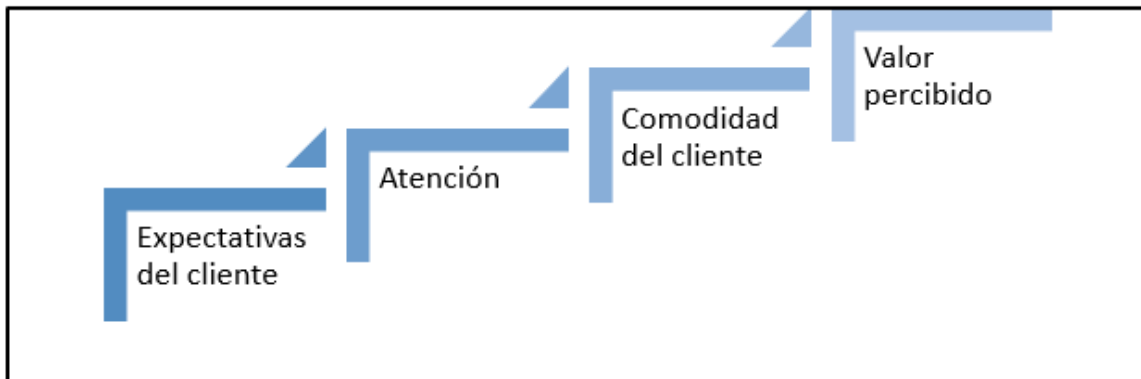
Expectativas del cliente, según Kano (1984), referida a los estándares de calidad esperando apropiadas para el servicio brindado.

Atención, según Kano (1984), es la simpatía y disponibilidad del personal de admisión para responder inquietudes sobre la gestión hacia los pacientes.

Comodidad del cliente, según Kano (1984), son las condiciones en las que se mantiene el entorno físico de la atención en cuanto al orden y aseo de sus instalaciones.

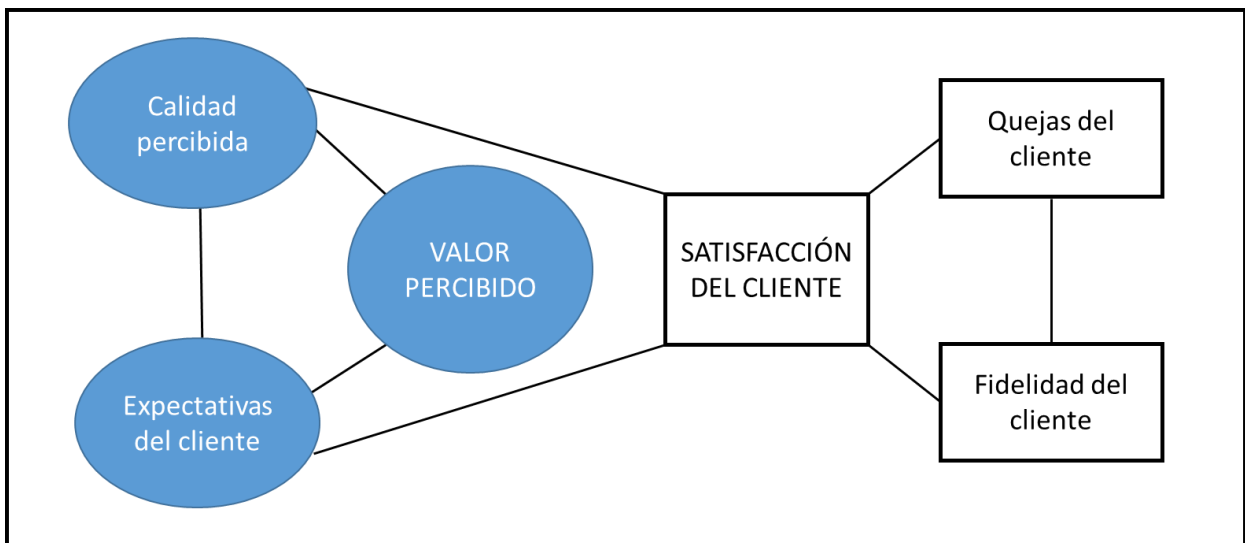
Valor percibido, según Kano (1984), es la expectativa del cliente hacia el servicio y su capacidad analítica si se logró satisfacer su consulta.

Figura 5.
Teoría de Kano- Nivel de satisfacción



Serna (2006), propone la auditoría del servicio, donde básicamente de manera sistemática la empresa corrobora la prestación de la atención brindado con una herramienta que mide los niveles de satisfacción en los usuarios, menciona que dicha auditoría es la forma de cómo una empresa logra escuchar a sus clientes de manera metódica dentro de niveles de excelencia.

Figura 6.
Auditoría del servicio



En referencia a los **enfoques conceptuales**, es imprescindible señalar la definición de cada variable, dimensión e indicador.

Para Berdugo, Barbosa y Prada (2016), la calidad de servicio marca la diferencia entre lo que se esperó obtener, con lo que se ciertamente se obtuvo, es decir, se

busca la comparación entre la perspectiva y lo recibo en cuanto al servicio obtenido. Además, la calidad del servicio es la forma con la que los clientes orientan sus esperanzas de servicio, con el que perciben después de la atención.

Según Sánchez, Arce, Ramírez y Hernández (2011), la satisfacción en el cliente, depende únicamente de la percepción del usuario, según la cobertura de sus necesidades, con las experiencias previas.

Druker (1990), nos habla sobre la fiabilidad, se expresa cuando las organizaciones ofrecen sus servicios con sumo cuidado, alto nivel de confianza y seguridad. Es decir, buscando la mayor credibilidad para satisfacción de sus clientes.

También, hace referencia a la capacidad de respuesta, ya que afirma ser la habilidad para atender la necesidad del usuario en un tiempo corto que logre diferenciarse del reto de servicios similares.

Además, nos habla de la seguridad, Druker (1990) dice que en esta etapa el usuario deja sus necesidades a la empresa, confiado que esta podrá satisfacerlas, ya que involucra el nivel de fiabilidad de la organización.

Según Druker (1990), la empatía guarda relación a la habilidad que tiene toda organización para que sus clientes puedan sentirse atendidos de forma especial y personalizada. Tratando de que en la mayoría de atenciones se brinde, al menos, un valor agregado.

Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), los elementos tangibles, es aquello que poder ver y tocar; se refiere a los objetos o materiales con los que cuenta la organización, infraestructura e instalaciones, hasta la apariencia personal de los colaboradores.

Según Kotler y Armstrong (2012), el valor percibido, se da cuando el usuario evalúa el servicio o el producto recibido con su costo para obtenerlo, hace diferencia entre las ofertas que hace el mercado y compara con la competencia.

Carmen (2009), nos dice que las expectativas del cliente, es lo que el usuario piensa que tiene un valor distinto al producto de las demás empresas y por ello lo elige.

Según Da Silva (2020), la atención al cliente, se relaciona íntimamente con el marketing, ya que el contacto con el usuario, en cualquier modalidad, es directo, antes durante y post venta, buscando que el producto o servicio llegue a su fin y sobre todo, cumpla suplir la necesidad del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque fue cuantitativo. Dado que se realizó una medición estadística de los datos de las variables a través del tipo de escala de Likert. Baena (2014), explicando que este tipo de enfoque, cuantitativo, da pie a que nuevas comparaciones dentro del modelo cuantitativo y de las ciencias sociales.

El tipo fue aplicado. El presente estudio fue de tipo básica: El Concytec (2018) ya que se conduce al conocimiento completo de acuerdo a la comprensión del aspecto fundamental del fenómeno y hecho observable; con el fin de absolver la problemática situacional.

El nivel fue explicativo, según Díaz y Calzadilla (2016), afirman que este modelo de tesis determina si existe o no influencia entre las variables y en qué magnitud, si es negativa, positiva o nula

El nivel también fue descriptivo. Nos menciona Hernández, Fernández y Baptista (2014), confirman que su fin es describir la data, resultados, y su efecto ante cada variable y dimensión del estudio, las cuales se muestran en las figuras y tablas de frecuencia.

El diseño fue no experimental y de corte transversal. Asimismo, fue una investigación descriptiva no experimental debido a que se puntualizó los eventos tal cómo fueron encontrados, sin hacerle ninguna alteración, ni modificación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Se desarrolló la matriz de operacionalización de las variables (anexo 1). Según tabla presentada, tuvimos los siguientes componentes:

Variable independiente: Calidad de servicio.

Dimensiones: Seguridad, empatía, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Variable dependiente: Satisfacción del cliente.

Dimensiones: Expectativas del cliente, atención, comodidad del cliente y valor percibido.

3.3 Población, muestra y muestreo

La **población fue considerada infinita**. Aria, Villasís y Miranda (2016), la población se define como un grupo ilimitado, que constituirá la muestra, y que ejecuta una serie de criterios ya definidos.

La **población** asciende al total de usuarios y/o clientes de una clínica privada ubicada en Lima.

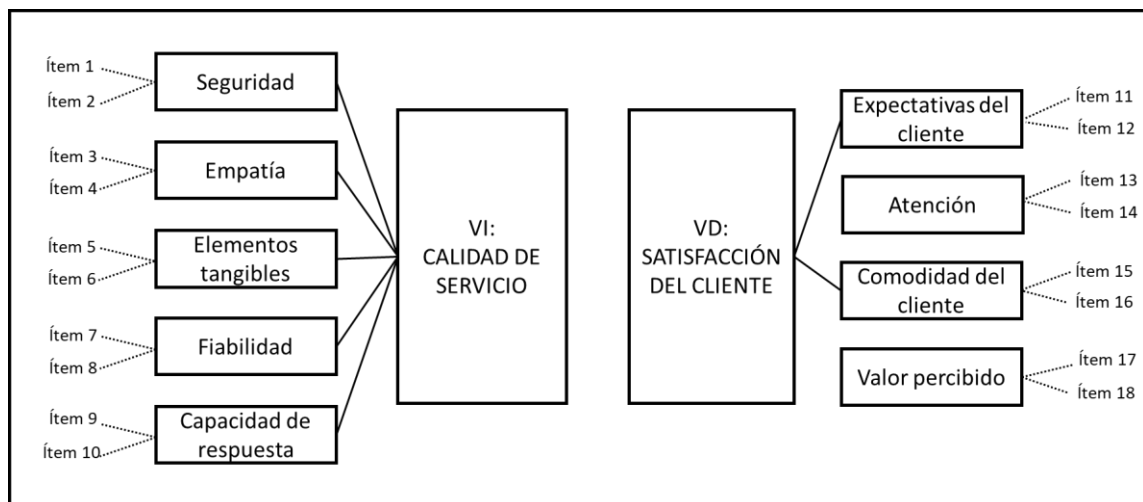
La **muestra**, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es la representacion de la población en parte pequeña que sirve para recolectar información y analizarla, con el fin de comprobar teoría. Se tomó una muestra de 400 habitantes del distrito de Lima.

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

La **técnica** que se utilizó para esta investigación fue la encuesta. Nos menciona Del Cid, Méndez y Sandoval (2011), que esta herramienta muestra un proceso estándar acoplado a la recolección de datos de manera oral o escrita.

Figura 7.

Modelo de cuestionario aplicado en la investigación



En el presente trabajo se usó el instrumento de cuestionario. Tal y como lo menciono Bavaresco (2013), el cuestionario nos ayuda en el análisis de cada respuesta con relación a las variables de la investigación. Es preciso indicar, que dicho cuestionario se realizó en base a 10 ítems para la primera variable y los 8 restantes midieron la segunda variable.

Tabla 1

Codificación de alternativas de respuesta

Alternativa de respuesta	Codificación
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

La **validez** de esta investigación fue expuesta a través de juicio de expertos, los cuales mediante opiniones individuales se plantearon en el anexo 6 y la decisión de aplicabilidad en el anexo 7. En tal sentido, se deduce como un instrumento aplicable.

Tabla 2
Resultados del juicio de expertos

N.º	EXPERTO	APLICABILIDAD
1	Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Aplicable
2	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
3	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable
4	Mgtr. José Luis Merino Garcés	Aplicable

Se ejecutó un **análisis factorial confirmatorio** a las variables del presente trabajo, de esta manera se determina que, de forma intrínseca, la base de datos comprende de solidez y estabilidad en sus cargas factoriales (ver Anexo 16).

Así mismo, gracias al sistema IBM SPSS AMOS pudimos determinar la validez de **las covarianzas de las dimensiones y sus ítems**. De tal manera, poder encontrar datos coherentes y próximos al 1.00 (ver Anexo 17).

Tabla 3
Presentación gràfica de covarianzas de los ítems y dimensiones de la variable “Calidad de servicio”.

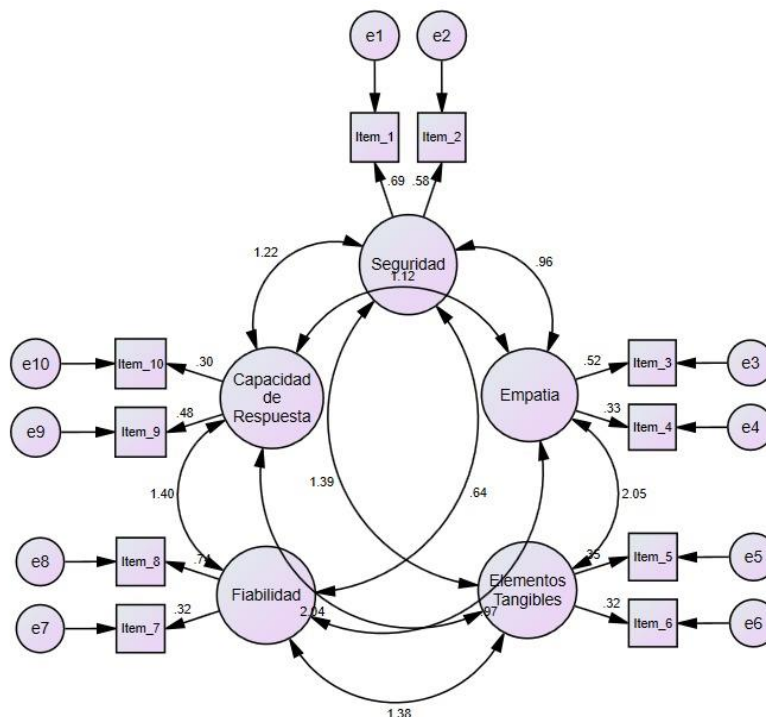
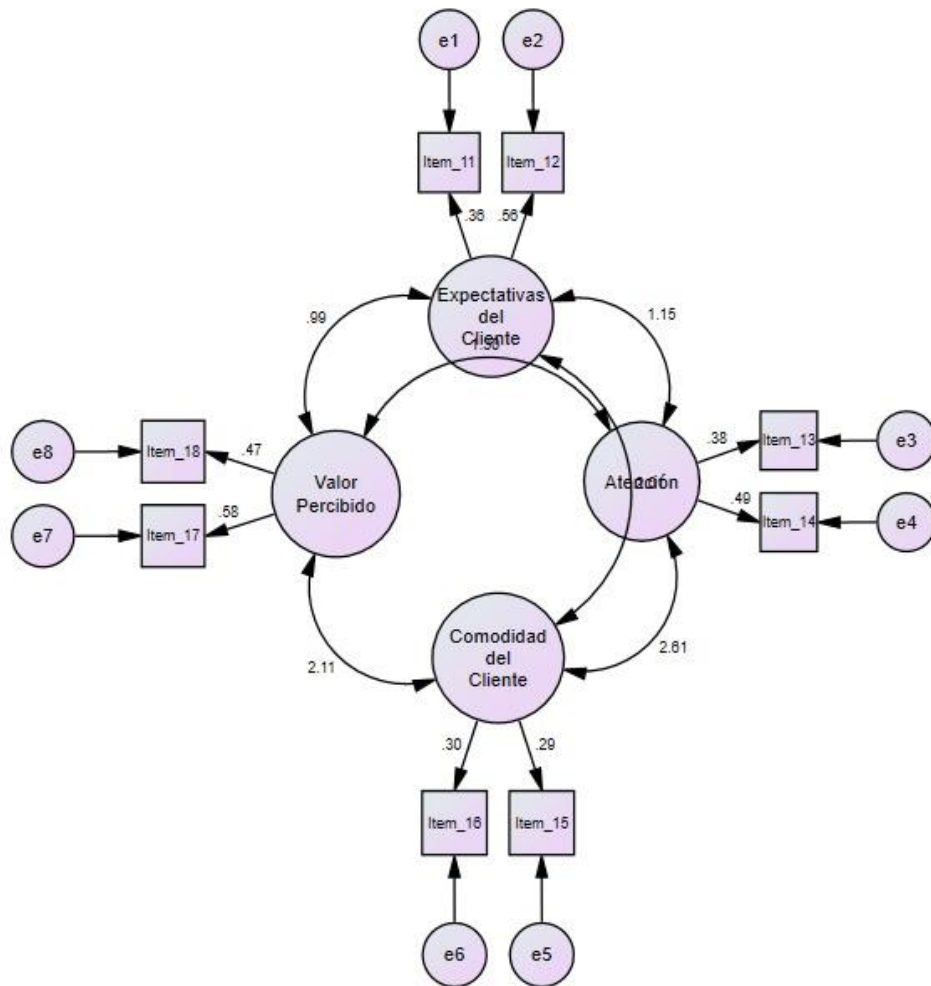


Tabla 4

Representación gráfica de covarianzas de los ítems y dimensiones de la variable “Satisfacción del cliente”.



La **confiabilidad** de dicho trabajo de investigación se obtuvo a través de alfa de Cronbach y de dos mitades de Guttman, el cual nos dio como resultados los siguientes datos: La confiabilidad fue alta para la primera variable y muy alta para la segunda variable. Dichos resultados los podemos ver dentro de la Tabla 6.

Tabla 5*Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5 [Inaceptable
[0,5; 0,6 [Pobre
[0,6; 0,7 [Débil
[0,7; 0,8 [Aceptable
[0,8; 0,9 [Bueno
[0,9; 1 [Excelente

Tabla 6

Resultados de confiabilidad por el coeficiente de alfa de Cronbach

Variable	Coeficiente de alfa de Cronbach	Interpretación
Calidad de servicio	0.844	Se califica como muy alta
Satisfacción del cliente	0.736	Se califica como alta

3.5 Procedimientos

La recopilación de datos, se gestionó en 2 partes; la primera con la aprobación de la Jefatura de Atención al Usuario, la Srta. Liliana Azabache Aguirre el día 03 de octubre del 2021, en una clínica privada de Lima de manera presencial. Para la realización de la encuesta de la escala de Likert a los clientes de dicha institución, con preguntas realizadas conforme las variables de esta investigación. Se tiene mapeado empezar con las encuestas en febrero 2022, aplicándola a 400 clientes que conforman la muestra; dichos resultados serán analizados con el software SPSS V.26.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó la **prueba de normalidad** de Kolmogorov- Smirnov, dado que la muestra es superior a 50 personas, ello nos permite deducir sobre la información obtenida, si es de frecuencia normal.

Se expusieron los datos **descriptivos generales**, los cuales ayudan a la síntesis de información, determina el rango, la media, valor máximo y mínimo, desviación y varianza estadística.

Adicionalmente, se detallaron los datos **descriptivos por ítem**, con ello se puede dar a conocer el tipo de respuestas elegidas por las personas encuestadas y los porcentajes: general, válido y acumulado.

Por último, se realizó **la prueba de hipótesis**, para detallar las posibles soluciones, si se aceptan o se rechazan, a través de la prueba estadística de **regresión lineal**.

3.7 Aspectos éticos

Es necesario precisar los puntos éticos de este trabajo de investigación.

Honestidad académica: Dado que en todo momento se comprobó la metodología mencionada, los procedimientos aplicados y protocolos, sin modificación alguna para la ejecución de este trabajo.

Manejo responsable de la investigación y confidencialidad: Toda información que se extraiga de dicho estudio no será puesto en duda ni divulgado a terceros.

Reconocimiento y respeto de los derechos de autor: Cada idea plasmada en el presente trabajo de investigación está debidamente citada y referenciada.

Consentimiento informado para el desarrollo del estudio: Toda persona que aporte con el llenado de la encuesta será oportunamente informada con previo consentimiento a la solución del cuestionario.

IV. RESULTADOS

Resultados de prueba de normalidad.

Tabla 7
Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		DM 1: Seguridad	DM2: Empatía	DM3: Elementos tangibles	DM4: Fiabilidad	DM5: Capacidad de respuesta	DM6: Expectativas del cliente	DM7: Atención	DM8: Comodidad del cliente	DM9: Valor percibido	Variable1: Calidad de servicio	Variable2: Satisfacción del cliente
N		400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Parámetros normales ^{a,b}	Media	4.921	4.460	4.004	4.006	4.088	3.991	4.245	4.001	4.305	4.296	4.136
	Desv. Desviación	0.275	0.190	0.097	0.115	0.300	0.189	0.283	0.115	0.269	0.098	0.138
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.528	0.521	0.505	0.504	0.342	0.508	0.314	0.492	0.381	0.332	0.234
	Positivo	0.387	0.412	0.505	0.504	0.342	0.474	0.309	0.492	0.257	0.240	0.188
	Negativo	-0.528	-0.521	-0.480	-0.473	-0.283	-0.508	-0.314	-0.486	-0.381	-0.332	-0.234
Estadístico de prueba		0.528	0.521	0.505	0.504	0.342	0.508	0.314	0.492	0.381	0.332	0.234
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

En referencia a la Tabla 7, “Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov”, la significación asintótica bilateral calculada fue de 0.000. Deduciendo que **no existe normalidad en la frecuencia** de datos de cada dimension y variable, ya que es menor a 0.05.

En base a la prueba KS cuando la sig. asintótica es menor a 0,05, tenemos un resultado no normal, por lo que el resultado de la variable independiente “Calidad de servicio” fue 0,000 y el coeficiente de KS para la variable dependiente “Satisfacción del cliente” fue 0,000, del mismo modo el valor de KS para las dimensiones planteadas fue de 0,00. Por lo tanto, las variables como las dimensiones **presentan frecuencias no normales**.

Se realizó a detalle los **estadísticos descriptivos** generales, en el cual podemos validar cada pregunta con su rango estadístico, promedios de las respuestas como también la varianza y desviación estándar.

Tabla 8
Estadísticos descriptivos generales

Ítem, Dimensión o Variable	N	Ran go	Míni mo	Máxi mo	Media	Desv. Desviación	Varian za
1.- Cree usted que el personal de la clínica, está apto para trabajar en un establecimiento de salud?	400	2	3	5	4.93	0.273	0.075
2.- Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica?	400	4	1	5	4.92	0.341	0.116
3.- Cuando solicitó información, recibo una atención personalizada?	400	4	1	5	4.92	0.370	0.137
4.- Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades?	400	2	1	5	4.21	0.194	0.038
5.- Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda?	400	2	3	5	4.01	0.123	0.015
6.- Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes?	400	4	1	5	4.00	0.180	0.033
7.- La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento?	400	4	1	5	4.34	0.212	0.045
8.- El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara?	400	1	4	5	4.01	0.111	0.012
9.- La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad?	400	1	4	5	4.01	0.111	0.012
10.- Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida?	400	2	3	5	4.16	0.589	0.347
11.- Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado?	400	4	1	5	4.02	0.212	0.045
12.- Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica?	400	4	1	5	3.99	0.250	0.063
13.- Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad?	400	3	2	5	4.49	0.525	0.276
14.- Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático?	400	4	1	5	4.31	0.206	0.043
15.- Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella?	400	4	1	5	4.43	0.187	0.035
16.- Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas?	400	2	3	5	4.01	0.150	0.023
17.- Se siente especial con el servicio brindado?	400	2	3	5	4.61	0.493	0.243
18.- Encuentra una diferenciación entre la atención medica de nuestra clínica con la atención de otras?	400	3	2	5	4.00	0.150	0.023
Dimension_1_Seguridad	400	2.00	3.00	5.00	4.9213	0.27543	0.076
Dimension_2_Empatia	400	2.00	3.00	5.00	4.4600	0.18971	0.036
Dimension_3_Elementos_tangibles	400	2.00	3.00	5.00	4.0038	0.09687	0.009
Dimension_4_Fiabilidad	400	2.00	3.00	5.00	4.1753	0.11454	0.013
Dimension_5_Capacidad_de_respuesta	400	1.50	3.50	5.00	4.0875	0.30011	0.090
Dimension_6_Expectativas_del_cliente	400	4.00	1.00	5.00	3.9913	0.18878	0.036
Dimension_7_Atencion	400	2.00	3.00	5.00	4.4450	0.28315	0.080
Dimension_8_Comodidad_del_cliente	400	2.00	3.00	5.00	4.2213	0.11470	0.013
Dimension_9_Valor_percibido	400	2.00	3.00	5.00	4.3050	0.26862	0.072
Variable_1_Calidad_de_Servicio	400	1.00	3.70	4.70	4.3295	0.09763	0.010
Variable_2_Satisfaccion_del_cliente	400	1.88	3.13	5.00	4.2406	0.13755	0.019
N válido (por lista)	400						

En referencia con la Tabla 8, se deduce la cantidad de personas encuestadas (N), el rango de respuestas, valores máximos y mínimos, la desviación estándar, la media, la varianza de cada ítem, dimensión y variable.

Se distinguen las siguientes fortalezas. Los ítems de mayor media fueron “1.- Cree usted que el personal de la clínica, está apto para trabajar en un establecimiento de salud” con 4.93; “2.- Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica” con 4.92; y “3.- Cuando

solicito información, recibo una atención personalizada” con 4.92. Por lo tanto, se deduce que las fortalezas de la empresa son la aptitud y las habilidades del trabajador.

Se distinguen las siguientes debilidades. Los ítems de menor media fueron “12.- Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica” con 3.99; “6.- Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes” con 4.00; y “18.- Encuentra una diferenciación entre la atención medica de nuestra clínica con la atención de otras” con 4.00. Por lo tanto, se deduce que las debilidades de la empresa son los equipos, la accesibilidad y la diferenciación.

Por otro lado, tenemos las dimensiones de la variable independiente calidad de servicio, de las cuales podemos identificar que seguridad obtuvo 4.9213; la empatía 4.4600; los elementos tangibles 4.0038; la fiabilidad 4.1753; y la capacidad de respuesta 4.0875

De igual manera, la variable dependiente satisfacción del cliente obtuvo como media en la dimensión expectativas del cliente 3.9913; atención 4.4450; comodidad del cliente 4.2213; y valor percibido 4.3050.

Por último, la variable calidad de servicio obtuvo una media de 4.3295 y la variable satisfacción del cliente 4.2406.

Figura 8.

Muestra de la media por variable y dimensión obtenida en una gráfica de barras.

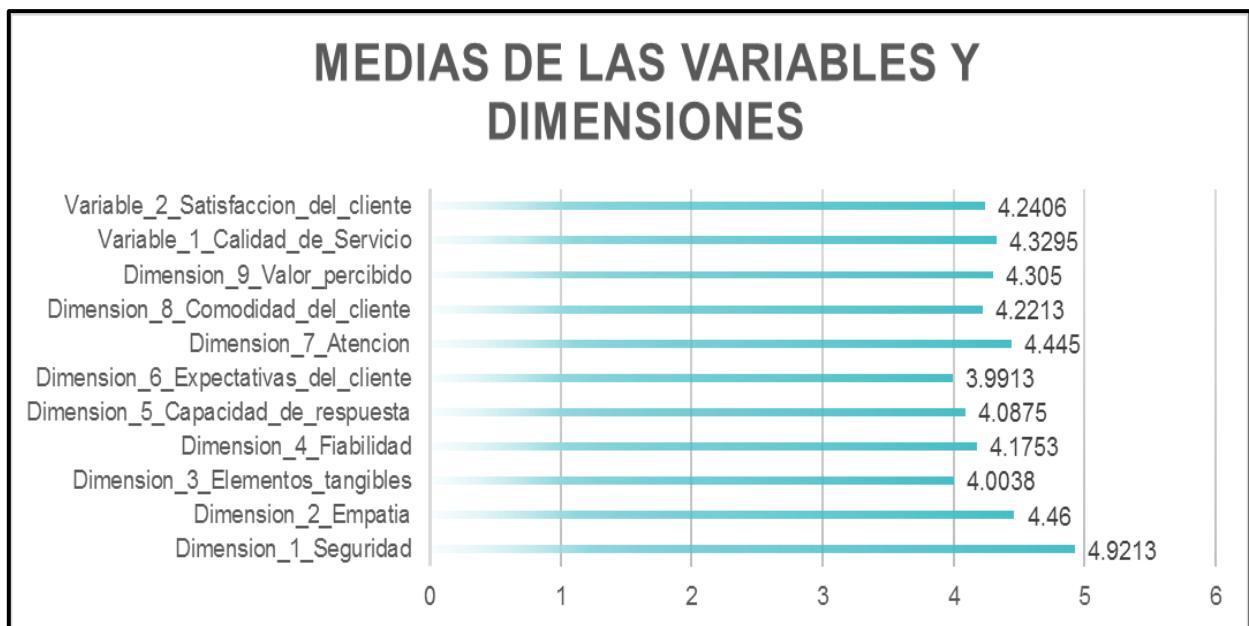
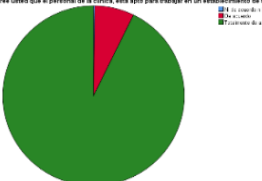
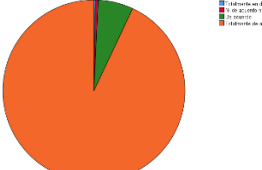
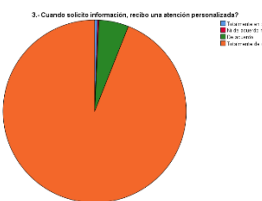



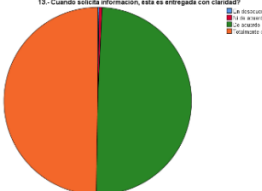
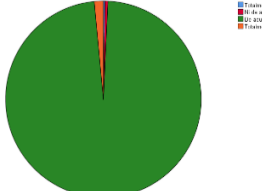
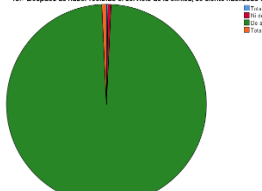
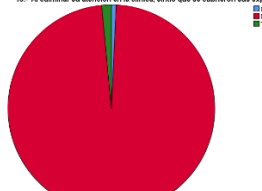
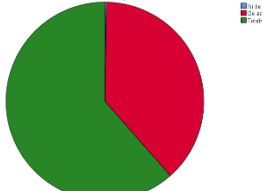
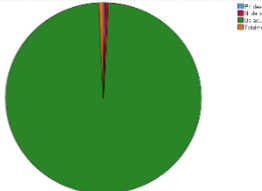


Tabla 9
Conclusión de cada ítem

Conclusión del ítem	gráfica
<p>Pregunta 1. Un 92.8% de participantes evidenció estar totalmente de acuerdo con la pregunta “Cree usted que el personal de la clínica, está apto para trabajar en un establecimiento de salud”.</p>	<p>1. Cree usted que el personal de la clínica, está apto para trabajar en un establecimiento de salud?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (green), En desacuerdo (red)</p>
<p>Pregunta 2. El 93% de las personas indicó estar totalmente de acuerdo con el enunciado “Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica”.</p>	<p>2. Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (orange), En desacuerdo (green)</p>
<p>Pregunta 3. El 94% de los entrevistados se muestran totalmente de acuerdo con el enunciado “Cuando solicito información, recibo una atención personalizada”.</p>	<p>3. Cuando solicito información, recibo una atención personalizada?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (orange), En desacuerdo (green)</p>
<p>Pregunta 4. El 98.3% de los participantes mostraron de acuerdo con el enunciado “Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades”.</p>	<p>4. Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (green), En desacuerdo (red)</p>
<p>Pregunta 5. Un 98.5% de los participantes evidenció estar de acuerdo con el enunciado “Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda”.</p>	<p>5. Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (red), En desacuerdo (green)</p>
<p>Pregunta 6. El 98.8% de los entrevistados reveló estar de acuerdo con el enunciado “Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes”.</p>	<p>6. Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (red), En desacuerdo (green)</p>

<p>Pregunta 7. El 98.3% de los participantes exhibió estar de acuerdo con el enunciado “La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento ”.</p>	<p>7.- La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento?</p> <p>De acuerdo: 98.3% De desacuerdo: 1.7% No sabe: 0%Trasladado: 0%</p>
<p>Pregunta 8. El 98.8% de los entrevistados dio a conocer que está de acuerdo con el enunciado “El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara”.</p>	<p>8.- El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara?</p> <p>De acuerdo: 98.8% De desacuerdo: 1.2% No sabe: 0% Trasladado: 0%</p>
<p>Pregunta 9. El 98.8% de los participantes evidenció estar de acuerdo con el enunciado “La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad”.</p>	<p>9.- La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad?</p> <p>De acuerdo: 98.8% De desacuerdo: 1.2% No sabe: 0% Trasladado: 0%</p>
<p>Pregunta 10. El 62.7% de las personas reveló estar de acuerdo con el ítem “Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida”.</p>	<p>10.- Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida?</p> <p>De acuerdo: 62.7% De desacuerdo: 37.3% No sabe: 0% Trasladado: 0%</p>
<p>Pregunta 11. El 98.3% de los entrevistados exhibió estar de acuerdo con el enunciado “Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado”.</p>	<p>11.- Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado?</p> <p>De acuerdo: 98.3% De desacuerdo: 1.7% No sabe: 0% Trasladado: 0%</p>
<p>Pregunta 12. El 98.5% de los participantes se mostró de acuerdo con el enunciado “Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica”.</p>	<p>12.- Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica?</p> <p>De acuerdo: 98.5% De desacuerdo: 1.5% No sabe: 0% Trasladado: 0%</p>

<p>Pregunta 13. El 49.8% de las personas exhibió estar totalmente de acuerdo con la pregunta “Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad”.</p>	<p>13.- Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (green), De acuerdo (blue), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (yellow), En desacuerdo (orange), Totalmente en desacuerdo (red)</p>
<p>Pregunta 14. El 97.8% de los entrevistados reveló estar de acuerdo con el enunciado “Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático”.</p>	<p>14.- Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (green), De acuerdo (blue), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (yellow), En desacuerdo (orange), Totalmente en desacuerdo (red)</p>
<p>Pregunta 15. El 98.5% de los participantes evidenció estar de acuerdo con el enunciado “Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella”.</p>	<p>15.- Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (green), De acuerdo (blue), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (yellow), En desacuerdo (orange), Totalmente en desacuerdo (red)</p>
<p>Pregunta 16. El 97.8% de los entrevistados manifestó estar de acuerdo con el ítem “Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas”.</p>	<p>16.- Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (red), De acuerdo (blue), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (yellow), En desacuerdo (orange), Totalmente en desacuerdo (green)</p>
<p>Pregunta 17. El 61.5% de los entrevistados manifestó estar totalmente de acuerdo con la pregunta “Se siente especial con el servicio brindado”.</p>	<p>17.- Se siente especial con el servicio brindado?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (green), De acuerdo (blue), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (yellow), En desacuerdo (orange), Totalmente en desacuerdo (red)</p>
<p>Pregunta 18. El 98.5% de los participantes manifestó estar de acuerdo con el enunciado “Encuentra una diferenciación entre la atención medica de nuestra clínica con la atención de otras”.</p>	<p>18.- Encuentra una diferenciación entre la atención medica de nuestra clínica con la atención de otras?</p>  <p>Legend: Totalmente de acuerdo (green), De acuerdo (blue), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (yellow), En desacuerdo (orange), Totalmente en desacuerdo (red)</p>

Resultado de medición de nivel de las variables e indicadores

Tabla 10

Resultado de medición de nivel de las variables e indicadores

Dimensión y Variable	Valores			Porcentajes		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
D1: Seguridad	397	3	0	99.25%	0.75%	0.00%
D2: Empatía	394	6	0	98.50%	1.50%	0.00%
D3: Elementos tangibles	398	2	0	99.50%	0.50%	0.00%
D4: Fiabilidad	397	3	0	99.25%	0.75%	0.00%
D5: Capacidad de respuesta	359	41	0	89.75%	10.25%	0.00%
D1: Expectativas del cliente	396	3	1	99.00%	0.75%	0.25%
D2: Atención	396	4	0	99.00%	1.00%	0.00%
D3: Comodidad del cliente	396	4	0	99.00%	1.00%	0.00%
D4: Valor percibido	397	3	0	99.25%	0.75%	0.00%
V1: Calidad de Servicio	399	1	0	99.75%	0.25%	0.00%
V2: Satisfacción del cliente	396	4	0	99.00%	1.00%	0.00%

Dada la Tabla 10, podemos deducir que la dimensión “Seguridad” está determinada en un nivel alto con 99.25% del total de observaciones obtenidas (397); por otro lado, la dimensión “Empatía”, nos muestra un 98.50% del total, con 394 observaciones marcadas. Con la dimensión “Elementos tangibles”, según la tabla, se deduce que 398 personas dieron preferencia, haciendo un 99.50% del total. La dimensión “Fiabilidad” muestra un 99.25%, obteniendo también, un nivel alto, lo que representa a 397 encuestados. La dimensión “Capacidad de respuesta”, cuenta con un nivel alto de 359 personas a favor, es decir 89.75% del total.

Para la dimensión “Expectativas del cliente” se muestra un nivel alto con una cantidad de 396 usuarios a favor, equivalente al 99% del total. Seguimos con la dimensión “Atención”, muestra una aceptación del 99%, es decir 396 paciente lo determinaron en alto nivel. La dimensión “Comodidad del paciente” fue analizada, determinando 396 observaciones con un 99% del total. Por último, la dimensión “Valor percibido” muestra el 99.25% del total, con el favoritismo de 397 usuarios.

Por otro lado, según las variables del presente trabajo, contamos con “Calidad de servicio”, la cual representó un 99.75% del total, con 399 encuestados a su favor

y; la variable “Satisfacción del cliente” con un 99% del total, deduciendo 396 observaciones en las encuestas.

Prueba de Hipótesis

Data informativa:

Supuestos:

La data obtenida representa a variables cualitativas, incluye características de medida ordinal. Se aplicó escala Likert de 5 opciones, cuya frecuencia de datos es no normal.

Hipótesis nula y alterna:

Hipótesis nula: Sin evidencia suficiente para sustentar la influencia entre las variables independiente hacia la dependiente.

Hipótesis alterna: Existe evidencia idónea para sostener la influencia que emerge de la variable independiente a la dependiente.

Nivel de error Tipo I:

El nivel de significancia (0.05) establecida es de 0.05, por lo tanto, el nivel de confianza es de 95%.

Estadístico de prueba:

El estadístico a utilizar es la regresión lineal.

Regla de decisión:

No existe evidencia suficiente para aceptar hipótesis nula en caso significación asintomática bilateral sea mayor a (0.05).

Si existe evidencia para aceptar hipótesis alterna en caso significación asintótica bilateral sea menor (0.05).

Hipótesis general:

La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021

Tabla 11
Análisis de varianzas- ANOVA. Hipòtesis general

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	0.251	1	0.251	13.714	,000
	Residuo	7.297	398	0.018		
	Total	7.549	399			

Dada la tabla 11, sobre el análisis de las varianzas para las variables “calidad de servicio” y satisfacción del cliente, se reporta la significación asintótica bilateral de 0.000, ya que es menor al 0.05, nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En tal sentido, la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Tabla 12
Resumen del modelo y calculo del R cuadrado. Hipòtesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,483	0.233	0.231	0.335

Según la Tabla 12, tenemos un R cuadrado con un valor de 0.233. Es decir, el modelo expuesto tiene una influencia relevante de efectividad del 23.3 %.

Tabla 13
Coefficientes o estandarizados. Hipòtesis general

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	3.091	0.045	10.953	0.000
	Variable: Calidad de Servicio	0.243	0.021	0.182	3.703

Dada la Tabla 13, podemos deducir el valor B 3.091 para la constante satisfacción del cliente, mientras que para la variable independiente (calidad de servicio) fue de 0.243. Para ello, se realizará la fórmula que explicará el porcentaje de incidencia de la calidad de servicio hacia la satisfacción al cliente.

$$\text{Satisfacción del cliente} = 3.091 + 0.243 * (\text{calidad de servicio})$$

Hipótesis específica 1:

La calidad de servicio influye significativamente en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021

Tabla 14
Análisis de varianzas- ANOVA. Hipótesis específica 1

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	0.662	1	0.662	0.891	,001
	Residuo	295.662	398	0.743		
	Total	296.324	399			

Dada la Tabla 14, sobre el análisis de las varianzas para las variables “calidad de servicio” y satisfacción del cliente, se reporta la significación asintótica bilateral de 0.001, ya que es menor al 0.05, nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En tal sentido, la calidad de servicio influye significativamente en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Tabla 15
Resumen del modelo y cálculo del R cuadrado. Hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,470	0.200	0.197	0.61908

Según la Tabla 15, tenemos un R cuadrado con un valor de 0.200. Es decir, el modelo expuesto tiene una influencia relevante de efectividad del 20 %.

Tabla 16*Coefficientes o estandarizados. Hipòtesis específica 1*

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2.168	1.796	1.407	0.228
	Variable: Calidad_de_Servicio	0.395	0.418	0.470	0.944

Dada la Tabla 16, podemos deducir el valor B 2.168 para la constante satisfacción del cliente, mientras que para la variable independiente (calidad de servicio) fue de 0.395. Para ello, se realizara la fórmula que explicara el porcentaje de incidencia de la calidad de servicio hacia las expectativas del cliente.

$$\text{Expectativas del cliente} = 2.168 + 0.3955 * (\text{calidad de servicio})$$

Hipòtesis específica 2:

La calidad de servicio influye significativamente en la atención en una clínica privada ubicada en Lima, 2021

Tabla 17*Estadísticos Analisis de varinzas- ANOVA. Hipòtesis específica 2*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	0.395	1	0.395	43.760	,000
	Residuo	206.703	398	0.519		
	Total	207.098	399			

Dada la Tabla 17 sobre el análisis de las varianzas para las variables “calidad de servicio” y satisfacción del cliente, se reporta la significación asintótica bilateral de 0.000, ya que es menor al 0.05, nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En tal sentido, la calidad de servicio influye significativamente en la atención en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Tabla 18*Resumen del modelo y cálculo del R cuadrado. Hipòtesis específica 2*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,404	0.213	0.209	0.720

Según la Tabla 18, tenemos un R cuadrado con un valor de 0.209. Es decir, el modelo expuesto tiene una influencia relevante de efectividad del 20.9 %.

Tabla 19*Coefficientes o estandarizados. Hipòtesis específica 2*

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	2.614	1.520		1.740	0.083
Variable: Calidad_de_Servicio	0.535	350	0.404	0.872	0.384

Dada la Tabla 19, podemos deducir el valor B 2.614 para la constante satisfacción del cliente, mientras que para la variable independiente (calidad de servicio) fue de 0.535. Para ello, se realizara la fórmula que explicara el porcentaje de incidencia de la calidad de servicio hacia la atención.

$$\text{Atención} = 2.614 + 0.535 * (\text{calidad de servicio})$$

Hipòtesis específica 3:

La calidad de servicio influye significativamente en la comodidad del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021

Tabla 20*Estadísticos Analisis de varinzas- ANOVA. Hipòtesis específica 3*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1.210	1	1.210	1.784	,018
	Residuo	269.910	398	0.678		
	Total	271.119	399			

Dada la Tabla 20, sobre el análisis de las varianzas para las variables “calidad de servicio” y satisfacción del cliente, se reporta la significación asintótica bilateral de 0.018, ya que es menor al 0.05, nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En tal sentido, la calidad de servicio influye significativamente en la comodidad del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Tabla 21*Resumen del modelo y cálculo del R cuadrado. Hipòtesis específica 3*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,670	0.400	0.200	0.82351

Según la Tabla 21, tenemos un R cuadrado con un valor de 0.400. Es decir, el modelo expuesto tiene una influencia relevante de efectividad del 40 %.

Tabla 22*Coefficientes o estandarizados. Hipòtesis específica 3*

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1.517	1.716	0.884	0.377
	Variable: Calidad_de_Servicio	0.534	0.399	0.670	1.336

Dada la Tabla 22, podemos deducir el valor B 1.517 para la constante satisfacción del cliente, mientras que para la variable independiente (calidad de servicio) fue de

0.534. Para ello, se realizara la fórmula que explicara el porcentaje de incidencia de la calidad de servicio hacia la comodidad del cliente.

$$\text{Comodidad del cliente} = 1.517 + 0.534 * (\text{calidad de servicio})$$

Hipótesis específica 4:

La calidad de servicio influye significativamente en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021

Tabla 23

Estadísticos Analisis de varinzas- ANOVA. Hipòtesis específica 4

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1.430	1	1.430	0.600	,022
	Residuo	242.621	398	0.610		
	Total	242.624	399			

Dada la Tabla 21, sobre el análisis de las varianzas para las variables “calidad de servicio” y satisfacción del cliente, se reporta la significación asintótica bilateral de 0.022, ya que es menor al 0.05, nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En tal sentido, la calidad de servicio influye significativamente en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Tabla 24

Resumen del modelo y càlculo del R cuadrado. Hipòtesis específica 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,341	0.101	0.120	0.78077

Según la Tabla 24, tenemos un R cuadrado con un valor de 0.101. Es decir, el modelo expuesto tiene una influencia relevante de efectividad del 10.1 %.

Tabla 25
Coefficientes o estandarizados. Hipòtesis específica 4

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	3.812	1.627	2.343	0.288
	Variable: Calidad_de_Servicio	0.529	0.399	0.374	0.760

Dada la Tabla 25, podemos deducir el valor B 3.812 para la constante satisfacción del cliente, mientras que para la variable independiente (calidad de servicio) fue de 0.529. Para ello, se realizara la fórmula que explicara el porcentaje de incidencia de la calidad de servicio hacia el valor percibido.

$$\text{Valor percibido} = 3.812 + 0.529 * (\text{calidad de servicio})$$

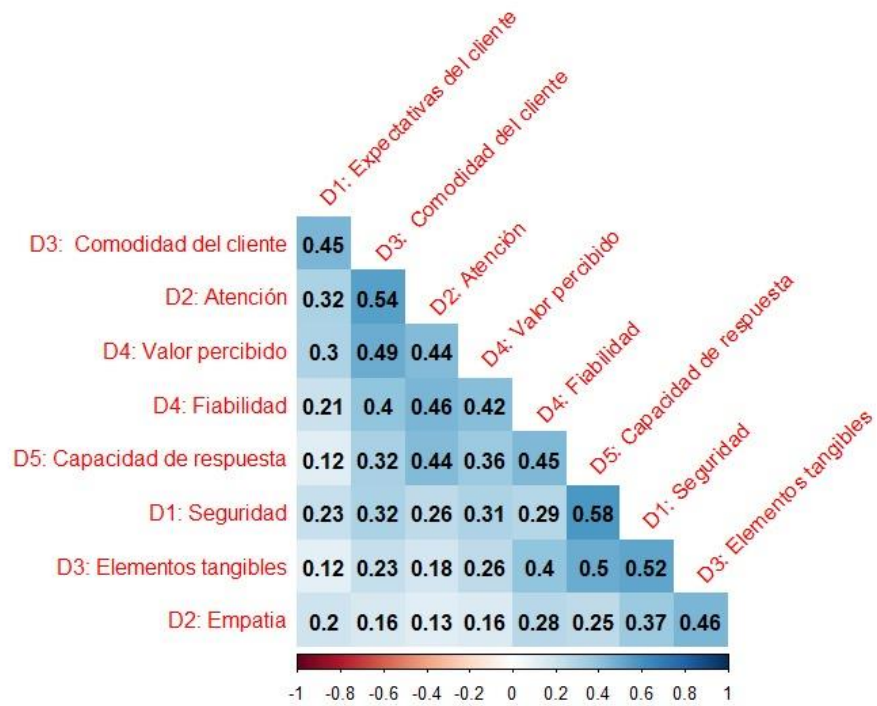
Grafica de calor

Dicha herramienta brinda información acerca de las dimensiones de cada variable, su análisis nos ayuda a formular nuevas hipótesis y temas de estudio.

Dada la Figura 9, verificamos correlación alta de 0.58 entre las dimensiones “seguridad” y “capacidad de respuesta”, adicionalmente, se visualiza otro valor alto, de 0.54, con las dimensiones “atención” y “comodidad del cliente”.

Figura 9.

Gráfica de calor



V. DISCUSIÓN

Discusión con los antecedentes

La investigación de Caypa y Redondo (2020), se determinó como el objetivo general evaluar la calidad del servicio brindado en las residencias para mayores, basados en el modelo SERVPERF. El trabajo realizado por Caypa y Redondo (2020), se hizo en España, mientras la presente investigación se realizó en Lima (Perú) y estudiada en el mismo distrito. Caypa y Redondo (2020), tuvieron un enfoque cuantitativo, aplicando la encuesta a 58 residentes; este trabajo también presenta un enfoque cuantitativo, pero se muestreo a 400 personas; Caypa y Redondo (2020), no hacen referencia de la prueba estadística utilizada, sin embargo, esta investigación cuenta con la regresión lineal (sig. =0.000, $r^2= 0.233$). Por último, Caypa y Redondo (2020), dedujo que el usuario final es el punto más importante en una investigación, ya que su entrevista nos ayuda a diferenciar lo que le resulta cómodo, bueno, satisfactorio, preocupaciones, etc. Acerca del lugar donde se atiende o reside; en tanto, la presente investigación concluye que existe un alto nivel de influencia el la satisfacción de un usuario cuando el servicio que se le ofrece es de calidad.

En cuanto al trabajo realizado por Villegas, Alcaraz, Pascual, González, Ballesta, Moreno y Baeza (2018), se encontró como objetivo mejorar la accesibilidad a la consulta de atención especializada en el área de salud, además, fue realizado en España, mientras el presente trabajo en Perú. Villegas, Alcaraz, Pascual, González, Ballesta, Moreno y Baeza (2018), realizaron encuestas a 12661 pacientes registrados en espera, a diferencia de este trabajo que trabajo con 400 muestras. Para el análisis estadístico del trabajo se utilizó el chi cuadrado de Pearson brindado como resultado p menor a 0.05 y una desviación típica de 32.17. Sin embargo, esta investigación cuenta con la regresión lineal (sig. =0.000, $r^2= 0.233$). En conclusión, Villegas, Alcaraz, Pascual, González, Ballesta, Moreno y Baeza (2018), dedujeron que la accesibilidad para recibir el servicio es muy considerado para los consumidores del centro de salud, ya que el tiempo de espera

era el mayor problema de esta sucursal, sin embargo, la mejora está siendo constante, por consiguiente, el nivel de satisfacción del usuario va en aumento.

Por otro lado, Bofill, López y Murguido (2016), en su trabajo de investigación se identificó como objetivo reconocer puntos clave en el establecimiento comercial, cuantificar sus niveles de satisfacción y mejorar, además, fue desarrollada en Cuba, mientras que la presente investigación en Perú. Bofill, López y Murguido (2016), hicieron una tesis de enfoque cuantitativo, con una muestra de 150 personas usuarias de la farmacia; este estudio también cuenta con enfoque cuantitativo, pero se trabajó con 400 muestras. Bofill, López y Murguido (2016), realizaron su prueba estadística a través del coeficiente de Cronbach, se evaluó la fiabilidad con un resultado aceptable (0.81); sin embargo, esta investigación cuenta con la regresión lineal (sig. =0.000, $r^2= 0.233$). En conclusión, Bofill, López y Murguido (2016), dedujeron que una prestación de servicio de calidad, consiste en brindarse, como personal de salud, por completo por nuestra vocación, lo que implica ser empático en todo momento con las personas que buscan de nosotros, esa es la clave para que la calidad de un establecimiento no baje, sino fluya de tal manera que pueda ser ejemplo para nuestra competencia.

Mientras tanto, tenemos a Mursulí, Pérez, Hernández y Yero (2018), hicieron un trabajo cuyo objetivo principal fue proponer una especie de guía para la evaluación de la calidad del servicio de estomatología. Dicha investigación fue desarrollada en la isla de Cuba; fue de enfoque cualitativo, no confirma el número de encuestados ni el tipo de prueba estadística. Por otro lado, tenemos la presente investigación que fue conducida en Lima, Perú; brindando un enfoque también cuantitativo, con 400 personas encuestadas y desarrollando la prueba estadística de regresión lineal, cuyo resultado fue de un sig. =0.000 y un $r^2= 0.233$. Para concluir, Mursulí, Pérez, Hernández y Yero (2018), mencionan que ofrecer solución a los problemas de los usuarios, de manera idónea, identificando de forma rápida sus malestares, trae por añadidura una buena calificación en cuanto a calidad de servicio.

Para los autores Villagarcía, Delgadillo, Argüello y González (2016), fue primordial llegar al objetivo saber como se percibe el servicio brindado a los

familiares de los derechohabientes con referencia a la calidad de atención que se brinda. El trabajo presentado por Villagarcía, Delgadillo, Argüello y González (2016), tuvo un enfoque cuantitativo; de la misma manera que este trabajo; además, conto con una muestra de 355 personas que contaban con menos de un año dentro del beneficio, similar al número de encuestados por este estudio. Villagarcía, Delgadillo, Argüello y González (2016), optaron por realizar un análisis correlacional entre factores cuyo resultado fue de $p < 0.00$; mientras que este trabajo realizó la prueba estadística de regresión lineal, cuyo resultado fue de un sig. = 0.000 y un $r^2 = 0.233$. En conclusión, Villagarcía, Delgadillo, Argüello y González (2016), dedujeron que, para todo cliente, es importante recibir un buen trato de parte del personal de la clínica, que haya una buena comunicación, clara y precisa; una organización que permita al usuario sentirse en armonía dentro del establecimiento; esos puntos en conjunto llegan a tener un resultado favorable al valorar la calidad de servicio.

Castellano, Peña y Suárez (2019), obtuvieron una tesis cuyo enfoque fue cualitativo y tuvo como objetivo general evaluar la calidad de servicio de los centros maternos. Castellano, Peña y Suárez (2019), desarrollaron una encuesta basada en el modelo de Servperf a 259 usuarias, obteniendo un coeficiente de Cronbach de 0.914, el cual brinda una confiabilidad muy alta; para la realización de este estudio, se dio a bien, hacerlo con un enfoque cuantitativo, formulando 400 encuestas a usuarios, también, un centro de salud, se obtuvo una prueba estadística de sig. = 0.000 y un $r^2 = 0.233$, ya que fue regresión lineal. Castellano, Peña y Suárez (2019), en su estudio concluyen que, es necesario el trato cortez y la prontra atención al usuario para que este tenga una percepción buena de la experiencia vivida en su establecimiento.

Contamos con los autores Suárez, Serrano, Serrano, Armijo y Anchundia (2019), los cuales realizaron un trabajo de enfoque cuantitativo, con un objetivo general fue determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de taencion en el centro de salud CAI III, Milagro 2018, realizaron encuestas a 370 usuarios; al igual que este trabajo, el enfoque fue cuantitativo con 400 encuestados, usuarios de un centro de salud. Suárez, Serrano, Serrano, Armijo y Anchundia (2019), analizaron sus dimensiones a través del instrumento Servqual, la cual se califica del 1 al 7, siendo

1 el menor puntaje de las preguntas, midiendo las expectativas de las personas y la percepción luego de recibir el servicio; mientras tanto, dado que el presente trabajo es explicativo, se utilizó la regresión lineal como prueba estadística, obteniendo un sig. =0.000 y un $r^2= 0.233$. Suárez, Serrano, Serrano, Armijo y Anchundia (2019), concluyeron que la percepción de buena calidad también conlleva a que sea de interés para el usuario el lugar a donde recurre ante una emergencia de salud, es decir, su infraestructura. Los niveles de atención, la diferenciación entre cada área, además, de la empatía de su personal.

La tesis de López (2018), se desarrolló de forma cuantitativa, brindando un objetivo a su trabajo, éste fue saber como influye la manera en que atendemos a nuestros usuarios, y como éstos lo perciben a través de sus niveles de satisfacción. López (2018), obtuvo 385 respuesta a través de la prueba KMO, la cual fue de 0,000, siendo menor a 0,05. Por otro lado, la presente tesis también cuenta con un enfoque cuantitativo y un muestreo a 400 personas, es de tipo explicativo por ello se utilizó la regresión lineal, teniendo como resultado un sig. =0.000 y un $r^2= 0.233$. López (2018), con una correlación de Pearson ($r=0,697$) justifica la existencia de una correlación positiva, en conclusión, mientras realicemos una atención de excelencia, los parámetros de satisfacción en una persona subirán de manera natural.

Sisalema (2019), desarrolló un trabajo de investigación cuantitativo, su objetivo fue saber la relación que tenían sus variables, encuestando a 200 pacientes, a través de la prueba estadística Rho de Spearman se verificó la hipótesis general (Sig. 0.01). En cuanto al trabajo realizado por mi persona, indicar que también tuvo un enfoque cualitativo, pero con 400 encuestas a pacientes; se desarrolló como prueba estadística la regresión lineal, obteniendo un sig. =0.000 y un $r^2= 0.233$. Por último, Sisalema (2019), infiere que cada variable guarda relación significativa con la otra, por consiguiente, las dimensiones actúan de la misma forma.

Contamos con la tesis de los autores Ramos, Podesta y Ruíz (2019), los cuales expusieron un trabajo de tipo cuantitativo, del cual se tuvo un objetivo general: Saber cual es la conexión que guarda la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos mínimamente invasivos en una clínica privada,

Lima – Perú, 2019. Ramos, Podesta y Ruíz (2019), realizaron encuestas a 123 pacientes y se trabajaron con la prueba de correlación de Spearman, teniendo como resultado una relación significativa ($\text{sig} < 0,05$) entre las variables calidad de servicio y la variable satisfacción. En lo que refiere al presente trabajo, tuvo un enfoque cuantitativo, y se encuestó a 400 personas usuarios del centro médico, así mismo, la prueba de hipótesis que se hizo fue la regresión lineal con un $\text{sig.} = 0.000$ y un $r^2 = 0.233$. Para terminar, Ramos, Podesta y Ruíz (2019), concluyen su trabajo indicando que una buena calidad de servicio del centro de salud depende principalmente de la capacidad de respuesta de cada área, seguridad y empatía del personal de salud.

Febres y Mercado (2020), realizaron una tesis de tipo descriptivo, su objetivo general fue definir cuanto influye la calidad al determinar la satisfacción en el nosocomio. Se muestreo a 292 pacientes. La presente tesis es de enfoque cuantitativo, encuestando a 400 usuarios, se desarrollo la pruebas de hipótesis de regresión lineal, con un $\text{sig.} = 0.000$ y un $r^2 = 0.233$. Febres y Mercado (2020), midieron sus datos a través de la encuesta Servqual, se dedujo que las dimensiones: seguridad y empatía brindan una mayor satisfacción en cuanto a calidad de servicio y que el consumidor del servicio de salud busca una atención oportuna para darle solución a menor tiempo a su dolencia.

El trabajo de Apaza, Sandival y Runzer (2018), tiene como objetivo determinar la calidad de servicio a pacientes adultos mayores en atenciones ambulatorias de geriatría, su enfoque fue cualitativo, encuestaron a 45 adultos mayores de 60 años del Hospital Guillermo Almenara. A diferencia del presente trabajo que encuestó a 400 pacientes y fue de enfoque cuantitativo. Apaza, Sandival y Runzer (2018), determinaron la importancia, la confiabilidad, accesibilidad, interacción, empatía y seguridad, para los usuarios del centro de salud, por ello, su fidelidad al recurrir sin duda a él, ya que sus expectativas de calidad son altas y accesibles. Por otro lado, este trabajo tuvo como prueba de hipótesis la regresión lineal, con un $\text{sig.} = 0.000$ y un $r^2 = 0.233$.

Nanquen y Zumaeta (2022), realizaron una tesis de enfoque cuantitativo, cuyo objetivo fue saber el nivel de conexión que pueden tener sus variables. Además, contó con una muestra de 196 pacientes, lo que le permitió realizar una prueba estadística como la correlación de Pearson ($\text{sig.} = 0.000$; $r = 0.830$). En el caso de la presente tesis, también fue de enfoque cuantitativo, encuestando a 400 pacientes del centro médico y obteniendo un $\text{sig.} = 0.000$ y un $r^2 = 0.233$ en la prueba de hipótesis por regresión lineal. Nanquen y Zumaeta (2022), concluyeron que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario final guardan relación.

Los autores Podestá y Maceda (2018), cuentan con una tesis de enfoque cuantitativo, tuvieron como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables calidad de servicio percibida y la cultura de seguridad en salud del personal médico en el Hospital II del distrito de Ate Vitarte de la ciudad de Lima. Encuestaron a 124 médicos, utilizaron la prueba estadística coeficiente tau (τ) de Kendall, arrojando un resultado de $p < 0.01$ y $r = 0.824$. Mientras que este trabajo tuvo un enfoque cuantitativo y encuestó a 400 pacientes, se usó la prueba estadística de regresión lineal obteniendo un $\text{sig.} = 0.000$ y un $r^2 = 0.233$. Podestá y Maceda (2018), concluyeron que la calidad de servicio del centro médico se basa por sobre todo a la cultura de su personal, a su nivel de entrega y su vocación de servicio.

Sandoval (2018), realizó un trabajo de investigación de enfoque cuantitativo con el objetivo confirmar cuánto pesa su variable independiente sobre de una óptima gestión administrativa. Utilizando una muestra de 151 usuarios y la prueba estadística chi cuadrado de Pearson obteniendo como resultado 26,296 siendo menor a 0,05. Así mismo, este trabajo también tuvo un enfoque cuantitativo, sin embargo se encuestó a 400 pacientes, llegando a realizar la prueba de regresión lineal y teniendo como resultado un $\text{sig.} = 0.000$ y un $r^2 = 0.233$. Para finalizar Sandoval (2018), con su análisis estadístico confirma la aceptación de la hipótesis, concluyendo que si hay influencia entre las variables del trabajo.

Por último, contamos con el análisis de la tesis del autor Ccorahua (2020), el cual nos presenta 384 encuestas, un trabajo de enfoque cuantitativo y la utilización de prueba estadística chi cuadrado de Pearson, obteniendo un resultado de 0,000,

(menor a 0,05). Su objetivo fue saber el grado de relación que existe entre cada variable. Para la realización del presente estudio, realizamos 400 encuestas, usamos el enfoque cuantitativo y la prueba de regresión lineal y teniendo como resultado un sig. =0.000 y un $r^2= 0.233$. Ccorahua (2020), dados los resultados del desarrollo de su trabajo llega a la conclusión que efectivamente, las variables guardan relación, la gestión administrativa tiene que realizarse de manera óptima y eficaz, para que repercuta de forma positiva en el cliente.

Discusión con la teoría

La variable “calidad de servicio” ha sido estudiada en el marco teórico del presente trabajo de investigación, considerándose como teoría principal el modelo SERVQUAL, representada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988). Dicha herramienta nos otorga 5 dimensiones, “elementos tangibles”, “fiabilidad”, “capacidad de respuesta”, “seguridad” y “empatía”.

El presente estudio realizado fue entorno a una “clínica privada ubicada en Lima, 2021”, dando a conocer que las dimensiones “elementos tangibles”, “fiabilidad”, “capacidad de respuesta”, “seguridad” y “empatía”, se sitúan en un nivel alto. Dicho esto, se deduce la coherencia que existe con el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).

La variable “satisfacción del cliente” ha sido examinada en el soporte referencial de esta tesis, considerando como referencia conceptual principal la teoría de Kano (1984), la cual nos permite diferenciar 4 dimensiones, “expectativas del cliente”, “atención”, “comodidad del cliente” y “valor percibido”.

La tesis presentada fue desarrollada bajo contexto de una “clínica privada ubicada en Lima, 2021”, obteniendo como resultado que las dimensiones “expectativas del cliente”, “atención”, “comodidad del cliente” y “valor percibido”, se ubican en un nivel alto. Mencionado ello, se infiere la congruencia que hay con la teoría de Kano (1984).

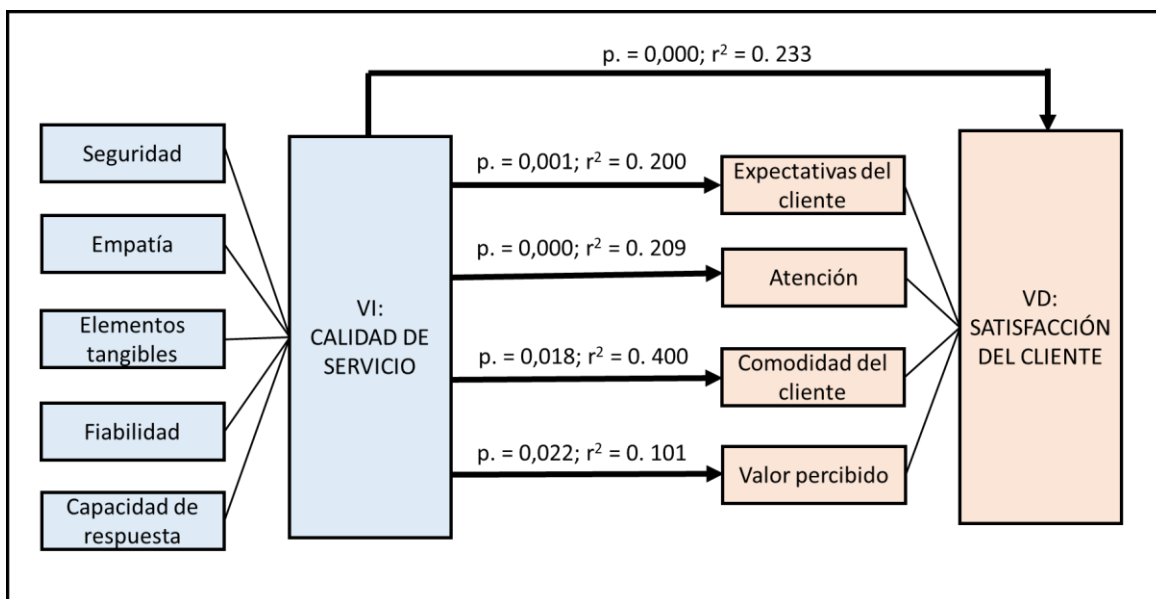
VI. CONCLUSIONES

Dada la referencia de Lam (2016) y Fuentes (2013), las conclusiones son la extensión de la información de las contribuciones en cuanto a aportes y resultados de la investigación desarrollada, se exponen nuevos descubrimientos, compartiendo nuevas ideas o las más relevantes. Dicho esto, se enuncian las conclusiones del presente trabajo de investigación:

1. La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021; cuyo trabajo fue confirmado a través de la prueba estadística de regresión lineal (significación asintótica bilateral = 0,000).
2. La calidad de servicio influye significativamente en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021; la cual fue acreditada según la prueba estadística de regresión lineal (significación asintótica bilateral = 0,000).
3. La calidad de servicio influye significativamente en la atención al cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021; la que fue ratificada por la prueba estadística de regresión lineal (significación asintótica bilateral = 0,000).
4. La calidad de servicio influye significativamente en la comodidad del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.; cuya tesis fue confirmado a través de la prueba estadística de regresión lineal (significación asintótica bilateral = 0,000).
5. La calidad de servicio influye significativamente en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.; cuya tesis fue confirmado a través de la prueba estadística de regresión lineal (significación asintótica bilateral = 0,000).

Figura 10.

Gráfico de conclusiones.



Nota: Hecho por la autora con el programa Microsoft Power Point.

VII. RECOMENDACIONES

Según Lam (2016), las recomendaciones son sugerencias, brindadas como alternativas de solución para distintos escenarios, son procesos alternos que sirven de opción para llegar al resultado esperado con menor esfuerzo, en tal sentido se expone las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda al Gerente General de una clínica privada ubicada en Lima, donde fue desarrollado el presente trabajo, enfocar su atención en la importancia de la calidad de servicio, dado que se ha demostrado estadísticamente que en la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente.
2. Se recomienda al Jefe de Marketing del Centro médico, considerar el desarrollo de nuevas técnicas que ayuden a distinguir las expectativas de los usuarios, dado que brinda una mayor satisfacción al usuario final, obteniendo una percepción de soporte en todo momento en su estadía.
3. Se recomienda al Jefe de Operaciones, realizar encuestas de satisfacción periódicamente para saber acerca de la atención que brindan los colaboradores al usuario, de esta manera se disminuirán los reclamos fundados por calidad de atención.
4. Se recomienda al Auditor médico, añadir en el plan de trabajo anual, auditorías internas que permitan obtener información de calidad, en referencia a lo cómodos que se puedan sentir los pacientes con el personal asistencial como el personal administrativo del nosocomio, lo que repercutirá en la satisfacción de cada cliente, puesto que la confiabilidad de los tratamientos médicos, exámenes y derivaciones, es el fin de toda empresa del rubro de salud.
5. Se recomienda al Gerente General de una clínica privada ubicada en Lima, donde se planteó dicho trabajo, tomar mayor consideración al buzón de sugerencias del centro médico, dado que las opiniones de los usuarios demuestran el valor percibido después de consumir el servicio.

REFERENCIAS

- Acosta, V. (2017). Una metodología de rediseño de procesos de negocios basada en la teoría de la estructuración de las organizaciones (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Chile. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147564/Acosta%20Carpio%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alarcón, J. (2017). Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito-Ecuador (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/67113/Alarcon_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Apaza, R., Sandival, R. y Runzer, F. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo, Perú. *Horizonte Médico*, 18(4), 50-53. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07>
- Berdugo, C., Barbosa, R., y Prada, L. (2016). Relevant variables in the measuring of the perceived quality in bank service. *DYNA*, 83(197), 212-221. <https://doi.org/10.15446/dyna.v83n197.55426>
- Bofill, A., López, R. y Murguido, Y. (2016). Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios, Cuba. *Medisur*, 14(3), 280-288. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n3/ms10314.pdf>
- Carmen, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica.*, 23(48), 105-126. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005&lng=es&tlng=es.
- Castellano, S., Peña, O. y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela, Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>

- Caypa, A., Redondo, A. (2020). Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana, España. *Gerokomos*, 31(3), 136-140. <https://dx.doi.org/10.4321/s1134-928x2020000300003>
- Ccorahua, E. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019 (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Da Silva, D. (1 de junio de 2020). ¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Díaz, V.; Zayas, P.; Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud, 14(1), 115-121. [fecha de Consulta 13 de Julio de 2021]. ISSN: 1692-7273. Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/4597>
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Editorial Sudamericana
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Perú. *La Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*, 20(3), 397-407. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fuentes, M. (2013). The conclusion section in the history research articles. *Literatura y lingüística*, 28, 215-231. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-58112013000200012
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación* (6a .ed.).México: Graw Hill Education
- Hurtado, C. (2008). *Principios de la administración*, (1era ed.). Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. PEARSON EDUCACIÓN.

- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Ingeniería Biomédica*, 3(36), 181-191. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Mursulí, M., Pérez, L., Hernández, C. y Yero, I. (2018). Propuesta de Guía metodológica para evaluar la calidad de un servicio de Estomatología General Integral, Cuba. *Gaceta Médica Espirituana*, 20(3), 112-119. <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v20n3/1608-8921-gme-20-03-112.pdf>
- Nanquen, Y. y Zumaeta, J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
- Lam, R. (2016). Writing a scientific paper. *Rev Cubana Hemal Inmunol Hemoter*, no. 1 (vol 32). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892016000100006
- Lira, J. (09 de noviembre de 2021). Zeit Perú obtiene la certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. *Gestión*. <https://gestion.pe/publiirreportaje/zeit-peru-recibe-iso-90012015-sistema-de-gestion-de-calidad-noticia/?ref=gesr>
- López, M. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Podestá, L. y Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017, Perú. *Horizonte Médico*, 18(3), 48-56. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>
- Ramos, K., Podesta, L. y Ruíz, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de

- una clínica privada, Perú. *Horizonte Médico*, 20(3), 12-48.
<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Rubio, G., Flórez, M., Pascual, H., Rodríguez, M. (2018). Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima - Colombia, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(85), 620-631.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775007/29058775007.pdf>
- Sánchez, R., Arce, Bertha., Ramírez, Jorge y Hernández, Silvia (2011). La capacitación como predictora de satisfacción del cliente en organizaciones turísticas. *Ingeniería Industrial*, 23 (3), 207 - 212.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433577006>
- Sandoval, G. (2018). La Gestión Administración y su incidencia en la calidad del servicio de la agencia Agraria Islay del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2018 (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Sisalema Rivera, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Piura. Repositorio de la Universidad César Vallejo
- Suárez, G., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.
<http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Villagarcía, E., Delgadillo, L., Argüello, F. y González, L. (2016). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM, México. *Horizonte sanitario*, 16(1), 46- 54. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1446>
- Villegas, M., Alcaraz, J., Pascual, H., González, J., Ballesta, A., Moreno, M. Baeza, A. (2018). Mejora de gestión de las consultas externas hospitalarias mediante la cita automática directa de interconsultas, España. *Revista Española de Salud Pública*, 92, 1-10. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v92/1135-5727-resp-92-e201805012.pdf>

Zeithaml, V., Berry, L., y Parasuraman, A. (1988). Communication and Control (Vol. 52). Journal of Marketing.

Zeithaml, V., Berry, L., y Parasuraman, A. (1988). Communication and Control. Processes in Delivery of Service Quality, 52, 35-48

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 26

Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), nos mencionan acerca del modelo de SERVQUAL, el estudio cuantifica la calidad de servicio desde la perspectiva del consumidor basado en la necesidad del cliente y lo que recibe de la entidad prestadora de servicio.	Seguridad	Aptitud	El personal de clínica tiene la aptitud adecuada	Ordinal. Tipo Likert de 5 opciones: 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo
			Habilidades del trabajador	Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores	
		Empatía	Atención personalizada	Cuando solicito información, recibo una atención personalizada del área	
			Necesidades del usuario	La clínica cubre las necesidades correspondientes según su caso	
		Elementos tangibles	Inmobiliaria	Cree usted que la clínica cuenta con la inmobiliaria adecuada al servicio	
			Equipos	Los equipos que utiliza la clínica son eficientes	
		Fiabilidad	Confiabilidad	La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento	
			información de calidad	El personal administrativo le brinda una información de calidad	
		Capacidad de respuesta	Eficacia	La eficacia del personal le brinda una calidad de servicio	
			Resolución de problemas	Cuando sucede inconvenientes en la clínica, la resolución de problemas es rápida	
Satisfacción del cliente	Kano (1984), nos dice en su teoría, que no necesariamente depende de la empresa el nivel de satisfacción del cliente, ya que las percepciones son distintas en cada persona. Para ello, existen algunas características que ayudan a saber cuan satisfechos están los clientes de una empresa: características básicas, características de desempeño, características de deleite e indiferencia. Con ellas, se busca tener respuestas reales con respecto a la comodidad y confort del cliente, ya que se aportan entre las tres.	Expectativas del cliente	Servicio	Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado	
			Accesibilidad	Encuentro accesibilidad a todas las opciones de servicio de la clínica	
		Atención	Comunicación	Cuando solicita información, la comunicación es clara	
			Empatía	Si se encuentra alterado por un accidente, el personal le brinda empatía	
		Comodidad del cliente	Lealtad	Después de haber recibido el servicio de la clínica, se genera una lealtad con usted	
			Expectativas superadas	Luego de culminar su atención en la clínica, logro superar sus expectativas	
		Valor percibido	Especial	El servicio brindado hace que sienta una atención especial en su estadía	
			Diferenciación	Siente una diferenciación de atención con respecto al personal medico	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

Estimado señor/señora:

Se le solicita que responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

- 1= Totalmente en desacuerdo.
- 2= En desacuerdo.
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

Tabla 27

Instrumento de recolección de datos (cuestionario).

Indicadores	1	2	3	4	5
(VI) Variable Independiente: Calidad de servicio					
(D1) Dimensión 1: Seguridad					
1.- El personal de clínica tiene la aptitud adecuada					
2.- Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores					
(D2) Dimensión 2: Empatía					
3.- Cuando solicito información, recibo una atención personalizada del área					
4.- La clínica cubre las necesidades correspondientes según su caso					
(D3) Dimensión 3: Elementos tangibles					
5.- Cree usted que la clínica cuenta con la inmobiliaria adecuada al servicio					
6.- Los equipos que utiliza la clínica son eficientes					
D3) Dimensión 4: Fiabilidad					
7.- La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento					
8.- El personal administrativo le brinda una información de calidad					
(D4) Dimensión 5: Capacidad de respuesta					
9.- La eficacia del personal le brinda una calidad de servicio					
10.- Cuando sucede inconvenientes en la clínica, la resolución de problemas es rápida					
(VD) Variable Dependiente: Satisfacción del cliente					
(D1) Dimensión 1: Expectativas del cliente					
11.- Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado					
12.- Encuentro accesibilidad a todas las opciones de servicio de la clínica					
(D2) Dimensión 2: Atención					
13.- Cuando solicita información, la comunicación es clara					
14.- Si se encuentra alterado por un accidente, el personal le brinda empatía					
(D3) Dimensión 3: Comodidad del cliente					
15.- Después de haber recibido el servicio de la clínica, se genera una lealtad con usted					
16.- Luego de culminar su atención en la clínica, logro superar sus expectativas					
(D4) Dimensión 4: Valor percibido					
17.- El servicio brindado hace que sienta una atención especial en su estadía					
18.- Siente una diferenciación de atención con respecto al personal medico					

Anexo 3. Matriz de consistencia

Tabla 28

Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Hipòtesis	Variables	Metodologia										
<p>General</p> <p>¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la Calidad de servicio en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.</p>	<p>Hipòtesis General</p> <p>La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.</p>	<p>Variable X: Variable Independiente Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <table> <tr> <td>Seguridad</td> <td>X1</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>X2</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>X3</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>X4</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>X5</td> </tr> </table>	Seguridad	X1	Empatía	X2	Elementos tangibles	X3	Fiabilidad	X4	Capacidad de respuesta	X5	<p>Enfoque de Investigación Cuantitativo.</p> <p>Tipo de Investigación Aplicado.</p> <p>Nivel de Investigación Descriptivo.</p> <p>Diseño de Investigación No Experimental.</p>
Seguridad	X1													
Empatía	X2													
Elementos tangibles	X3													
Fiabilidad	X4													
Capacidad de respuesta	X5													
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo influyó la calidad de servicio en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo influyó la calidad de servicio en la atención al cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo influyó la calidad de servicio en la comodidad en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?</p> <p>4. ¿Cómo influyó la calidad de servicio en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. determinar la influencia la calidad de servicio en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.</p> <p>2. determinar la influencia de la calidad de servicio en la atención al cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.</p> <p>3. determinar la influencia de la calidad de servicio en comodidad en una clínica privada ubicada en Lima, 2021</p> <p>4. determinar la influencia de la calidad de servicio en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.</p>	<p>Hipòtesis Específicas</p> <p>1. La calidad de servicio influye significativamente en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en</p> <p>2. La calidad de servicio influye significativamente en la atención al cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.</p> <p>3. La calidad de servicio influye significativamente en la comodidad en una clínica privada ubicada en Lima</p> <p>4. La calidad de servicio influye significativamente en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.</p>	<p>Variable Y: Variable Independiente Satisfacción del cliente</p> <p>Dimensiones</p> <table> <tr> <td>Expectativas del cliente</td> <td>Y1</td> </tr> <tr> <td>Atención</td> <td>Y2</td> </tr> <tr> <td>Comodidad del cliente</td> <td>Y3</td> </tr> <tr> <td>Valor percibido</td> <td>Y4</td> </tr> </table>	Expectativas del cliente	Y1	Atención	Y2	Comodidad del cliente	Y3	Valor percibido	Y4	<p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Poblacion infinita, muestra de 400 clientes, muetsreo no probabilístico.</p> <p>Tècnica Encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionario.</p>		
Expectativas del cliente	Y1													
Atención	Y2													
Comodidad del cliente	Y3													
Valor percibido	Y4													

Anexo 4. Autorización de investigación por parte de la empresa

El Centro de Salud en estudio, cuenta ya con más de 8 años de experiencia, ofrece servicios de atención ambulatoria, salud ocupacional, laboratorio clínico y centro de imágenes.

Cuenta con un distinguido Cuerpo Médico y un selecto grupo de profesionales y técnicos en salud que, de la mano con la tecnología médica más avanzada y una moderna infraestructura, ofrece servicios de la más alta calidad, confiables y con la mayor calidez.

Identidad de la empresa:

Misión: Somos una institución que brinda servicios de salud con profesionales y técnicos altamente calificados, dedicados a ofrecer una atención personalizada. Estamos comprometidos con nuestros pacientes, colaboradores, colectividad y accionistas de la empresa, trabajando arduamente para su plena satisfacción. Contamos con el apoyo de tecnología médica de avanzada y una infraestructura moderna y funcional, lo que garantiza la calidad, seguridad y oportunidad de nuestras atenciones.

Visión: Ser la clínica de mayor prestigio en servicios médicos de Lima Norte; además de brindar una atención humana integral de primer nivel a todos sus clientes; con alta responsabilidad social y económica a sus proveedores y socios.

Valores: Dedicación, honestidad, respeto.

Anexo 5. Declaratoria de consentimiento informado.

Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021”

Mi nombre es Carmen Lisset Anchante Quesada y me encuentro desarrollando una evaluación para conocer Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima.

Estamos realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de todas las personas usuarias de clínicas privadas de Lima, con respecto a la satisfacción del cliente, así como sobre aquellas acciones que podrían coadyuvar a incentivarlo. Por ello estamos invitando a todas las personas usuarias de clínicas privadas de Lima a participar contestando un cuestionario.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sociodemográficos, posteriormente preguntaremos asuntos relacionados a la el Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 6. Ficha de validación de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad							
1	El personal de clínica tiene la aptitud adecuada	X		X		X		
2	Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cuando solicito información, recibo una atención personalizada del área	X		X		X		
5	La clínica cubre las necesidades correspondientes según su caso	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cree usted que la clínica cuentan con la inmobiliaria adecuada al servicio	X		X		X		
7	Los equipos que utiliza la clínica son eficientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento	X		X		X		
9	El personal administrativo le brinda una información de calidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La eficacia del personal le brinda una calidad de servicio	X		X			x	Poco claro
9	Cuando sucede inconvenientes en la clínica, la resolución de problemas es rápida	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Victor Hugo Fernández Bedoya

DNI: 44326351

Especialidad del validador: Ciencias Empresariales


Víctor Hugo Fernández Bedoya
Doctor en Administración
 Maestro en Costos y Presupuestos
 Titulado como Especialista en Ingeniería Estadística Aplicada a Investigación
 Licenciado en Administración con mención en Negocios Internacionales
13 de noviembre del 2021 Instituto P0098755

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativas del cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado	X		X		X		
2	Encuentro accesibilidad a todas las opciones de servicio de la clínica	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 2: Atención	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cuando solicita información, la comunicación es clara	X		X		X		
5	Si se encuentra alterado por un accidente, el personal le brinda empatía	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comodidad del cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Después de haber recibido el servicio de la clínica, se genera una lealtad con usted	X		X		X		
7	Luego de culminar su atención en la clínica, logro superar sus expectativas	X		X			x	Mejorar redacción
	DIMENSIÓN 4: Valor percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El servicio brindado hace que sienta una atención especial en su estadía	X		X		X		
9	Siente una diferenciación de atención con respecto al personal medico	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Victor Hugo Fernández Bedoya

DNI: 44326351

Especialidad del validador: Ciencias Empresariales


Víctor Hugo Fernández Bedoya
Doctor en Administración
 Maestro en Costos y Presupuestos
 Titulado como Especialista en Ingeniería Estadística Aplicada a Investigación
 Licenciado en Administración con mención en Negocios Internacionales
13 de noviembre del 2021 Instituto P0098755

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad							
1	El personal de clínica tiene la aptitud adecuada	X		X		X		
2	Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cuando solicito información, recibo una atención personalizada del área	X		X		X		
5	La clínica cubre las necesidades correspondientes según su caso	X						
	DIMENSIÓN 3: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cree usted que la clínica cuentan con la inmobiliaria adecuada al servicio	X		X		X		
7	Los equipos que utiliza la clínica son eficientes							
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento	X		X		X		
9	El personal administrativo le brinda una información de calidad	X						
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La eficacia del personal le brinda una calidad de servicio	X		X		X		
9	Cuando sucede inconvenientes en la clínica, la resolución de problemas es rápida	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carranza Estela Teodoro

CLAD:08171

Especialidad del validador: Gestión de organizaciones

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimens


13 de Diciembre del 2021
DR. CARRANZA ESTELA TEODORA
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativas del cliente		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado	X		X		X		
2	Encuentro accesibilidad a todas las opciones de servicio de la clínica	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Atención		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cuando solicita información, la comunicación es clara	X		X		x		
5	Si se encuentra alterado por un accidente, el personal le brinda empatía	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Comodidad del cliente		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Después de haber recibido el servicio de la clínica, se genera una lealtad con usted	x		x		x		
7	Luego de culminar su atención en la clínica, logro superar sus expectativas	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Valor percibido		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El servicio brindado hace que sienta una atención especial en su estadia	x		x		x		
9	Siente una diferenciación de atención con respecto al personal medico	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carranza Estela Teodoro

CLAD:08171

Especialidad del validador: Gestión de organizaciones

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
 Universidad de Guayaquil
 Guayaquil, Ecuador
 CLAD 08171
 Firma del Experto Informante.

13 de Diciembre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad							
1	El personal de clínica tiene la aptitud adecuada	✓		✓		✓		
2	Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores	✓		✓		✓		
3	DIMENSIÓN 2: Empatía							
4	Cuando solicito información, recibo una atención personalizada del área	✓		✓		✓		
5	La clínica cubre las necesidades correspondientes según su caso	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Elementos tangibles							
6	La clínica cuenta con la inmobiliaria adecuada al servicio	✓		✓		✓		
7	Los equipos que utiliza la clínica son eficientes	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad							
8	La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento	✓		✓		✓		
9	El personal administrativo le brinda una información de calidad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta							
8	La eficacia del personal le brinda una calidad de servicio	✓		✓		✓		
9	Cuando sucede inconvenientes en la clínica, la resolución de problemas es rápida	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Dr. En Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimens



 Firma del Experto Informante.

11 de abril del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativas del cliente							
1	Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado	✓		✓		✓		
2	Encuentro accesibilidad a todas las opciones de servicio de la clínica	✓		✓		✓		
3	DIMENSIÓN 2: Atención							
4	Cuando solicita información, la comunicación es clara	✓		✓		✓		
5	Si se encuentra alterado por un accidente, el personal le brinda empatía	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Comodidad del cliente							
6	Después de haber recibido el servicio de la clínica, se genera una lealtad con usted	✓		✓		✓		
7	Luego de culminar su atención en la clínica, logro superar sus expectativas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Valor percibido							
8	El servicio brindado hace que sienta una atención especial en su estadía	✓		✓		✓		
9	Siente una diferenciación de atención con respecto al personal medico	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Dr. En Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimens



 Firma del Experto Informante.

11 de abril del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de clínica tiene la aptitud adecuada	x		x		x		
2	Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores							
3	DIMENSIÓN 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cuando solicito información, recibo una atención personalizada del área	x		x		x		
5	La clínica cubre las necesidades correspondientes según su caso	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cree usted que la clínica cuentan con la inmobiliaria adecuada al servicio	x		x		x		
7	Los equipos que utiliza la clínica son eficientes	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento	x		x		x		
9	El personal administrativo le brinda una información de calidad	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La eficacia del personal le brinda una calidad de servicio	x		x		x		
9	Cuando sucede inconvenientes en la clínica, la resolución de problemas es rápida	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Jose Luis Merino

DNI: 40590566

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

13 de abril del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
LÍNEA ORGANIZACIONALES

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativas del cliente								
1	Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado	x		x		x		
2	Encuentro accesibilidad a todas las opciones de servicio de la clínica	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Atención								
4	Cuando solicita información, la comunicación es clara	x		x		x		
5	Si se encuentra alterado por un accidente, el personal le brinda empatía	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Comodidad del cliente								
6	Después de haber recibido el servicio de la clínica, se genera una lealtad con usted	x		x		x		
7	Luego de culminar su atención en la clínica, logro superar sus expectativas	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Valor percibido								
8	El servicio brindado hace que sienta una atención especial en su estadía	x		x		x		
9	Siente una diferenciación de atención con respecto al personal medico	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Jose Luis Merino

DNI: 40590566

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones.....

13 de Abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
 MAESTRO EN CIENCIAS
 EMPRESARIALES

Firma del Experto Informante.

Anexo 7. Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos.

Tabla 29

Validacion de juicio de expertos

N.º	EXPERTO	APLICABILIDAD
1	Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Aplicable
2	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
3	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable
4	Mgtr. José Luis Merino Garcés	Aplicable

Dicha tabla tiene como finalidad mostrar la aplicabilidad de nuestro cuestionario, dado que fue evaluado imparcialmente por cuatro expertos, cuyos nombres se detallan líneas arriba.

Anexo 8. Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken.

Nº de jueces 4 <-----

V. DE AIKEN 0.99

Ítem	PERTINENCIA						RELEVANCIA						CLARIDAD						V. AIKEN GENERAL
	Jueces						Jueces						Jueces						
	J1	J2	J3	J4	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	S	V. AIKEN	
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	1	3	0.75	0.92
9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
11	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
13	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
14	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
16	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	1	3	0.75	0.92
17	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1.00

Validez: V de Aiken
La validez fue obtenida de cada ítem mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, utilizando la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

siendo:
S = la sumatoria de si
si = valor asignado por el juez i
n = número de jueces
c = número de valores de la escala de valoración (2, e este caso)

Anexo 9. Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken.

Coeficiente de V. de Aiken: 0.99

Regla de valoración

Valor mínimo= 0.00

Valor máximo= 1.00

Valor obtenido= 0.99

Decisión

El instrumento es válido, siendo un instrumento casi perfecto.

Anexo 10. Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General, por variable y dimensiones.

Tabla 30

Tabla de resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach general, por variable y por dimensión.

Alfa de Cronbach general:

Alfa de Cronbach	N de elementos
.879	18

Alfa de Cronbach por variable:

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
(V1) Variable independiente: Calidad de servicio	.844	10
(V2) Variable dependiente: Satisfacción del cliente	.736	8

Alfa de Cronbach por dimensiones

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
(D1) Dimensión 1: Seguridad.	.744	2
(D2) Dimensión 2: Empatía.	.523	2
(D3) Dimensión 3: Elementos tangibles.	.735	2
(D4) Dimensión 4: Fiabilidad.	.861	2
(D5) Dimensión 5: Capacidad de respuesta.	.705	2
(D6) Dimensión 6: Expectativas del cliente.	.591	2
(D7) Dimensión 7: Atención.	.816	2
(D8) Dimensión 8: Comodidad del cliente.	.788	2
(D9) Dimensión 9: Valor percibido.	.560	2

Anexo 11. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de dos mitades de Guttman.

Tabla 31

Tabla de resultados de fiabilidad: Coeficiente de dos mitades de Guttman.

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.899
		N de elementos	9
	Parte 2	Valor	.887
		N de elementos	9
N total de elementos			18
Correlación entre formas			.641
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.889
	Longitud desigual		.889
Dos mitades de Guttman			.873

La confiabilidad según las dos mitades de Guttman es de 0.873.

Anexo 12. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento.

Tabla 32

Tabla de resultados de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- Cree usted que el personal de la clínica, está apto para trabajar en un establecimiento de salud?	71.12	2.084	0.378	0.296
2.- Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica?	71.13	1.899	0.471	0.244
3.- Cuando solicito información, recibo una atención personalizada?	71.12	1.865	0.450	0.241
4.- Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades?	72.05	2.489	-0.114	0.405
5.- Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda?	72.04	2.377	0.171	0.364
6.- Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes?	72.04	2.585	-0.277	0.427
7.- La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento?	72.04	2.492	-0.120	0.409
8.- El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara?	72.03	2.430	0.041	0.378
9.- La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad?	72.03	2.545	-0.285	0.409
10.- Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida?	71.88	2.432	-0.175	0.525
11.- Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado?	72.05	2.116	0.480	0.293
12.- Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica?	72.06	2.323	0.094	0.369
13.- Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad?	71.56	1.812	0.262	0.298
14.- Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático?	72.04	2.319	0.151	0.359
15.- Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella?	72.05	2.221	0.360	0.324
16.- Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas?	72.04	2.385	0.107	0.369
17.- Se siente especial con el servicio brindado?	71.43	2.120	0.065	0.393
18.- Encuentra una diferenciación entre la atención medica de nuestra clínica con la atención de otras?	72.05	2.394	0.087	0.372

Anexo 13. Cálculo de la muestra

CONSIDERANDO EL UNIVERSO INFINITO

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

- Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
e = Error de estimación máximo aceptado
n = Tamaño de la muestra

INGRESO DE DATOS

Z=	1.96
p =	50%
q =	50%
e =	5%

TAMAÑO DE MUESTRA

n =	384.16
-----	--------

Anexo 14. Base de datos (Excel)

Sujeto	Calidad de Servicio										Satisfacción del cliente							
	D1: Seguridad		D2: Empatía		D3: Elementos tangibles		D4: Fiabilidad		D5: Capacidad de respuesta		D1: Expectativas del cliente		D2: Atención		D3: Comodidad del cliente		D4: Valor percibido	
	1.- Cree	2.- Uste	3.- Cual	4.- Cua	5.- Cre	6.- Cre	7.- La c	8.- El p	9.- La e	10.- An	11.- Us	12.- Er	13.- Cua	14.- Si	15.- De	16.- Al	17.- Se	18.- Er
1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4
5	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4	3	4	5	1	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
8	5	4	1	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	5	1	5	5	5
9	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
11	1	1	3	4	5	3	1	4	5	1	4	4	3	2	2	4	5	2
12	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3
17	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4
18	5	4	5	5	5	5	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	4	4	4	2	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3

26	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	4
27	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
30	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	1	3	3	1
32	1	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
33	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
35	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
36	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
38	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5
39	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4
40	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	1	1	2	1	1	1	1	3
41	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	4	4	2	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4
46	2	5	1	1	2	1	1	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4	3
47	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
49	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
50	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4

51	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
53	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	1	5	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	3	1	4	5	1
57	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3
58	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
59	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4	4	4
60	3	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	1	4	5	4	5	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
62	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5
63	1	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	1
64	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
66	3	4	5	3	1	4	5	1	4	4	3	1	5	3	4	4	2	5
67	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	5		5	1		4	3	2
70	4	2	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
71	2	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5
73	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
74	4	4	2	5	1	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	3	5	5	1	5	3	4	5

76	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
77	4	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
78	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	5	3	1	4	5	1	4	5
79	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
80	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	2	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	2	4	3
87	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3
88	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3
89	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
91	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
92	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3
93	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
94	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
97	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
100	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

101	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
106	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
107	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
112	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
113	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
116	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
119	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
121	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
124	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
127	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4
129	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	5
130	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3

131	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
132	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	3	3
133	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	5
134	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
136	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	3	4
137	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	4
138	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
139	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
140	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5
141	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4
142	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
143	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
144	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5
145	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	3	3
146	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
147	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
148	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	5
149	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5
150	4	4	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	4
151	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
152	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4
154	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	1	4	5	4
155	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
156	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2
157	4	4	4	4	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4
158	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
160	5	5	1	5	5	3	1	4	5	1	4	4	3	1	5	3	4	4

161	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
162	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
163	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	1	5		5	1		4
164	3	2	3	2	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
165	1	4	1	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4
166	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1
167	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4	4	4
168	4	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	1	4	5	4	5	4
169	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
170	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5
171	4	4	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	1
172	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
174	4	3	5	3	1	4	5	1	4	4	3	1	5	3	4	4	2	5
175	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	5	5	3	3	3	3	3	5	5	1	5		5	1		4	3	2
178	5	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
179	4	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
180	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5
181	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4	4	4
182	4	5	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	1	4	5	4	5	4
183	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
184	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5
185	3	4	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	1
186	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
188	5	5	5	3	1	4	5	1	4	4	3	1	5	3	4	4	2	5
189	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

191	4	4	3	3	3	3	3	5	5	1	5		5	1		4	3	2
192	4	1	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
193	1	3	5	1	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
194	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5
195	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
196	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4
197	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4	3	4	5	1	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
200	5	4	1	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	5	1	5	5	5
201	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
203	1	1	3	4	5	3	1	4	5	1	4	4	3	2	2	4	5	2
204	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
205	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
206	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
208	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3
209	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4
210	5	4	5	5	5	5	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
212	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	5	4	4	4	2	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3
218	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	4
219	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
222	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
223	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	1	3	3	1
224	1	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
225	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
226	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
227	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
228	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
230	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5
231	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4
232	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	1	1	2	1	1	1	1	3
233	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	5	4	4	4	2	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4
238	2	5	1	1	2	1	1	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4	3
239	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
241	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
242	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4
243	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
245	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	1	5	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
248	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	3	1	4	5	1
249	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3
250	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5

251	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4	4	4
252	3	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	1	4	5	4	5	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
254	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5
255	1	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	1
256	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
258	3	4	5	3	1	4	5	1	4	4	3	1	5	3	4	4	2	5
259	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	5		5	1		4	3	2
262	4	2	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
263	2	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5
265	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
266	4	4	2	5	1	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5
267	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	3	5	5	1	5	3	4	5
268	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
269	4	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
270	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	5	3	1	4	5	1	4	5
271	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
272	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
275	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5
276	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3
277	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	2	4	3
278	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	2	4	3
279	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3
280	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3

281	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
282	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3
283	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3
284	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3
285	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
286	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
287	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
288	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
289	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
290	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
291	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
292	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
293	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
294	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4
295	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4	3	4	5	1	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
298	5	4	1	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	5	1	5	5
299	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
301	1	1	3	4	5	3	1	4	5	1	4	4	3	2	2	4	2
302	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
304	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
306	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3
307	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4
308	5	4	5	5	5	5	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5
309	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
310	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4

311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	5	4	4	4	2	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3
316	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	4
317	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
320	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
321	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	1	3	3	1
322	1	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
323	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
324	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
325	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
326	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
328	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5
329	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4
330	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	1	1	2	1	1	1	1	3
331	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	5	4	4	4	2	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4
336	2	5	1	1	2	1	1	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4	3
337	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
339	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
340	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4
341	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
343	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	1	5	3

344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
346	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	3	1	4	5	1	
347	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	
348	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
349	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4	4	4	
350	3	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	1	4	5	4	5	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	
352	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	
353	1	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	1	
354	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
355	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
356	3	4	5	3	1	4	5	1	4	4	3	1	5	3	4	4	2	5	
357	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	5		5	1		4	3	2	
360	4	2	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
361	2	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5	
363	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
364	4	4	2	5	1	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	3	5	5	1	5	3	4	5	
366	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
367	4	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
368	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	5	3	1	4	5	1	4	5	
369	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	

370	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
371	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
373	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5
374	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3
375	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	2	4	3
376	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	2	4	3
377	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3
378	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3
379	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
380	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
381	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
382	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3
383	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
384	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
385	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
386	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
387	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
388	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
389	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
390	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
391	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
392	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
393	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
394	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
395	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
396	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
397	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
398	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
399	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
400	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 15. Resultados descriptivos por ítem

A continuación se detallaran los resultados de cada uno de los 18 ítems, que corresponden a las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del cliente”.

Tabla 33
Resultado descriptivo ítem 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	De acuerdo	28	7,0	7,0	7,2
	Totalmente de acuerdo	371	92,8	92,8	100,0
Total		400	100,0	100,0	

Según la Tabla 33, para el ítem 1 “Cree usted que el personal de la clínica, esta apto para trabajar en un establecimiento de salud”, se identifico que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo el 0.3% de los encuestados (1 caso), de acuerdo 7% (28 casos) y totalmente de acuerdo 92.8% (371 casos).

Tabla 34
Resultado descriptivo ítem 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.5	0.5	0.75
	De acuerdo	25	6.25	6.25	7
	Totalmente de acuerdo	372	93	93	100
	Total	400	100	100	

Según la Tabla 34, para el ítem 2 “Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica”, se identifico que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.25% de los encuestados (1 caso), ni de acuerdo ni en desacuerdo 5% (2 casos), de acuerdo 6.25% (25 casos) y totalmente de acuerdo 93% (372 casos).

Tabla 35
Resultado descriptivo ítem 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	0.5	0.5	0.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.75
	De acuerdo	21	5.25	5.25	6
	Totalmente de acuerdo	376	94	94	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 35, para el ítem 3 “Cuando solicito información, recibo una atención personalizada”, se identificò que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.5% de los encuestados (2 caso), ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.25% (1 casos), de acuerdo 5.25% (21 casos) y totalmente de acuerdo 94% (376 casos).

Tabla 36
Resultado descriptivo ítem 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.5	0.5	0.75
	De acuerdo	393	98.25	98.25	99
	Totalmente de acuerdo	4	1	1	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 36, para el ítem 4 “Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades”, se identificò que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.25% de los encuestados (1 caso), ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.5% (2 casos), de acuerdo 98.25% (393 casos) y totalmente de acuerdo 1% (4 casos).

Tabla 37

Resultado descriptivo ítem 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.5	0.5	0.5
	De acuerdo	394	98.5	98.5	99
	Totalmente de acuerdo	4	1	1	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 37, para el ítem 5 “Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda”, se identificò que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.5% (2 casos), de acuerdo 98.5% (394 casos) y totalmente de acuerdo 1% (4 casos).

Tabla 38

Resultado descriptivo ítem 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	De acuerdo	395	98.75	98.75	99
	Totalmente de acuerdo	4	1	1	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 38, para el ítem 6 “Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes”, se identificó que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.25% de los encuestados (1 caso), ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.5% (2 casos), de acuerdo 98.25% (393 casos) y totalmente de acuerdo 1% (4 casos).

Tabla 39

Resultado descriptivo ítem 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	En desacuerdo	1	0.25	0.25	0.5
	De acuerdo	393	98.25	98.25	98.75
	Totalmente de acuerdo	5	1.25	1.25	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 39, para el ítem 7 “La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento”, se identificó que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.25% de los encuestados (1 caso), ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.25% (1 casos), de acuerdo 98.25% (393 casos) y totalmente de acuerdo 1.25% (5 casos).

Tabla 40

Resultado descriptivo ítem 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	De acuerdo	394	98.5	98.5	98.75
	Totalmente de acuerdo	5	1.25	1.25	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 40, para el ítem 8 “El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara”, se identificò que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.25% de los encuestados (1 caso), de acuerdo 98.5% (394 casos) y totalmente de acuerdo 1.25% (5 casos).

Tabla 41
Resultado descriptivo ítem 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	395	98.75	98.75	98.75
	Totalmente de acuerdo	5	1.25	1.25	100
	Total	400	100	100	

Según la Tabla 41, para el ítem 9 “La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad”, se identificò que se encuentra de acuerdo 98.75% (395 casos) y totalmente de acuerdo 1.25% (5 casos).

Tabla 42
Resultado descriptivo ítem 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	10.5	10.5	10.5
	De acuerdo	251	62.75	62.75	73.25
	Totalmente de acuerdo	107	26.75	26.75	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 42, para el ítem 10 “Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida”, se identificò que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo 10.5% (42 casos), de acuerdo 62.75% (251 casos) y totalmente de acuerdo 26.75% (107 casos).

Tabla 43*Resultado descriptivo ítem 11*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	En desacuerdo	1	0.25	0.25	0.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.75
	De acuerdo	393	98.25	98.25	99
	Totalmente de acuerdo	4	1	1	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 43, para el ítem 11 “Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado”, se identificó que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.25% de los encuestados (1 caso), ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.25% (1 casos), de acuerdo 98.25% (393 casos) y totalmente de acuerdo 1% (4 casos).

Tabla 44*Resultado descriptivo ítem 12*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	0.5	0.5	0.5
	En desacuerdo	1	0.25	0.25	0.75
	De acuerdo	394	98.5	98.5	99.25
	Totalmente de acuerdo	3	0.75	0.75	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 44, para el ítem 12 “Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica”, se identificó que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.5% de los encuestados (2 caso), en desacuerdo 0.25% (1 casos), de acuerdo 98.5% (394 casos) y totalmente de acuerdo 0.75% (3 casos).

Tabla 45*Resultado descriptivo ítem 13*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.5	0.5	0.75
	De acuerdo	198	49.5	49.5	50.25
	Totalmente de acuerdo	199	49.75	49.75	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 45, para el ítem 13 “Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad”, se identificò que se encuentra en desacuerdo el 0.25% de los encuestados (1 caso), ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.5% (2 casos), de acuerdo 49.5% (198 casos) y totalmente de acuerdo 49.75% (199 casos).

Tabla 46*Resultado descriptivo ítem 14*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.5	0.5	0.75
	De acuerdo	391	97.75	97.75	98.5
	Totalmente de acuerdo	6	1.5	1.5	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 46, para el ítem 14 “Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático”, se identificò que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.25% de los encuestados (1 caso), ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.5% (2 casos), de acuerdo 97.75% (391 casos) y totalmente de acuerdo 1.5% (6 casos).

Tabla 47*Resultado descriptivo ítem 15*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.5	0.5	0.75
	De acuerdo	394	98.5	98.5	99.25
	Totalmente de acuerdo	3	0.75	0.75	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 47, para el ítem 15 “Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella”, se identificó que se encuentra totalmente en desacuerdo el 0.25% de los encuestados (1 caso), ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.5% (2 casos), de acuerdo 98.5% (394 casos) y totalmente de acuerdo 0.75% (3 casos).

Tabla 48*Resultado descriptivo ítem 16*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0.75	0.75	0.75
	De acuerdo	391	97.75	97.75	98.5
	Totalmente de acuerdo	6	1.5	1.5	100
Total		400	100	100	

Según la Tabla 48, para el ítem 16 “Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas”, se identificó que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.75% (3 casos), de acuerdo 97.75% (391 casos) y totalmente de acuerdo 1.5% (6 casos).

Tabla 49*Resultado descriptivo ítem 17*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	De acuerdo	153	38.25	38.25	38.5
	Totalmente de acuerdo	246	61.5	61.5	100
	Total	400	100	100	

Según la Tabla 49, para el ítem 17 “Se siente especial con el servicio brindado”, se identificò que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.25% (1 casos), de acuerdo 38.25% (153 casos) y totalmente de acuerdo 61.5% (246 casos).

Tabla 50*Resultado descriptivo ítem 18*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	0.25	0.25	0.25
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.5	0.5	0.75
	De acuerdo	394	98.5	98.5	99.25
	Totalmente de acuerdo	3	0.75	0.75	100
	Total	400	100	100	

Según la Tabla 50, para el ítem 18 “S Encuentra una diferenciación entre la atención medica de nuestra clínica con la atención de otras”, se identificò que se encuentra en desacuerdo 0.25% (1 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 0.5% (2 casos), de acuerdo 98.5% (394 casos), y totalmente de acuerdo 0.75% (3 casos).

Anexo 16. Analisis factorial confirmatorio

a) Dimensión: Seguridad

Tabla 51

Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “Seguridad”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	68.442
	gl	1
	Sig.	0.000

De acuerdo con la Tabla 51, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de 0.500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de 0.000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “seguridad”.

Tabla 52

Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “Seguridad”. Análisis de matrices anti imagen

		1.- Cree usted que el personal de la clínica, esta apto para trabajar en un establecimiento de salud?	2.- Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica?
Covarianza anti-imagen	1.- Cree usted que el personal de la clínica, esta apto para trabajar en un establecimiento de salud?	0.842	-0.335
	2.- Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica?	-0.335	0.842
Correlación anti-imagen	1.- Cree usted que el personal de la clínica, esta apto para trabajar en un establecimiento de salud?	,500 ^a	-0.398

2.- Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica?

-0.398

,500^a

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “seguridad”.

Tabla 53

Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “Seguridad”. Análisis de comunalidades.

	Inicial	Extracción
1.- Cree usted que el personal de la clínica, esta apto para trabajar en un establecimiento de salud?	1.000	0.699
2.- Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica?	1.000	0.699

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “seguridad”.

Tabla 54

Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “Seguridad”. Análisis de autovalores iniciales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.398	69.886	69.886	1.398	69.886	69.886
2	0.602	30.114	100.000			

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en

un 69.886%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “producto”.

Tabla 55

Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “seguridad”. Análisis de matriz de componentes.

	Componente 1
2.- Usted se siente satisfecho con las habilidades de los trabajadores de la clínica?	0.836
1.- Cree usted que el personal de la clínica, esta apto para trabajar en un establecimiento de salud?	0.836

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “seguridad”.

Decisión:

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “seguridad”.

b) Dimensión: Empatía

Tabla 56

Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	11.905
	gl	1
	Sig.	0.001

De acuerdo con la Tabla 56, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de 0.500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de 0.000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”.

Tabla 57

Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de matrices anti imagen

		3.- Cuando solicito información, recibo una atención personalizada?	4.- Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades?
Covarianza anti-imagen	3.- Cuando solicito información, recibo una atención personalizada?	0.970	-0.167
	4.- Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades?	-0.167	0.970
Correlación anti-imagen	3.- Cuando solicito información, recibo una atención personalizada?	,500 ^a	-0.172
	4.- Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades?	-0.172	,500 ^a

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cerca de 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”.

Tabla 58

Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de comunalidades.

	Inicial	Extracción
3.- Cuando solicito información, recibo una atención personalizada?	1.000	0.586
4.- Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades?	1.000	0.586

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”.

Tabla 59

Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de autovalores iniciales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.172	58.589	58.589	1.172	58.589	58.589
2	0.828	41.411	100.000			

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 58.589%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”.

Tabla 60

Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de matriz de componentes.

	Componente 1
4.- Cuando se atiende en el centro de salud, quedan cubiertas sus necesidades?	0.765
3.- Cuando solicito información, recibo una atención personalizada?	0.765

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “empatía”.

Decisión:

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “empatía”.

c) Dimensión: Elementos tangibles

Tabla 61

Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “elementos tangibles”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5.129
	gl	1
	Sig.	0.024

De acuerdo con la Tabla 61, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de 0.500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de 0.000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “elementos tangibles”.

Tabla 62

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “elementos tangibles”.
Análisis de matrices anti imagen*

		5.- Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda?	6.- Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes?
Covarianza anti-imagen	5.- Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda?	0.987	-0.112
	6.- Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes?	-0.112	0.987
Correlación anti-imagen	5.- Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda?	,500 ^a	-0.113
	6.- Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes?	-0.113	,500 ^a

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “elementos tangibles”.

Tabla 63

*Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “elementos tangibles”.
Análisis de comunalidades.*

	Inicial	Extracción
5.- Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda?	1.000	0.557
6.- Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes?	1.000	0.557

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “elementos tangibles”.

Tabla 64

*Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “elementos tangibles”.
Análisis de autovalores iniciales*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.113	55.662	55.662	1.113	55.662	55.662
2	0.887	44.338	100.000			

Nota: Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 58.589%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “elementos tangibles”.

Tabla 65

*Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “elementos tangibles”.
Análisis de matriz de componentes.*

	Componente 1
6.- Cree usted que los equipos utilizados en la clínica son eficientes?	0.746
5.- Cree usted que la clínica cuenta con la infraestructura adecuada al servicio que brinda?	0.746

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “elementos tangibles”.

Decisión:

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del KaiserMeyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “elementos tangibles”.

d) Dimensión: Fiabilidad

Tabla 66

Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “fiabilidad”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	23.226
	gl	1
	Sig.	0.000

De acuerdo con la Tabla 66, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de 0.500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de 0.000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “fiabilidad”.

Tabla 67

Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “fiabilidad”. Análisis de matrices anti imagen

		7.- La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento?	8.- El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara?
Covarianza anti-imagen	7.- La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento?	0.943	-0.225
	8.- El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara?	-0.225	0.943
Correlación anti-imagen	7.- La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento?	,500 ^a	-0.238
	8.- El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara?	-0.238	,500 ^a

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “fiabilidad”.

Tabla 68

Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “fiabilidad”. Análisis de comunalidades.

	Inicial	Extracción
7.- La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento?	1.000	0.619
8.- El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara?	1.000	0.619

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “fiabilidad”.

Tabla 69

Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “fiabilidad”. Análisis de autovalores iniciales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.238	61.912	61.912	1.238	61.912	61.912
2	0.762	38.088	100.000			

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 61.912%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “fiabilidad”.

Tabla 70

Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “fiabilidad”. Análisis de matriz de componentes.

	Componente 1
8.- El personal administrativo absuelve sus dudas con información clara?	0.787
7.- La clínica le brinda confiabilidad en su tratamiento?	0.787

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “fiabilidad”.

Decisión:

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “fiabilidad”.

e) Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 71

Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “capacidad de respuesta”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	8.409
	gl	1
	Sig.	0.004

De acuerdo con la Tabla 71, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de 0.500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la

frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de 0.000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “capacidad de respuesta”.

Tabla 72

Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “capacidad de respuesta”. Análisis de matrices anti imagen

		9.- La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad?	10.- Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida?
Covarianza anti-imagen	9.- La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad?	0.979	-0.142
	10.- Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida?	-0.142	0.979
Correlación anti-imagen	9.- La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad?	,500 ^a	-0.145
	10.- Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida?	-0.145	,500 ^a

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “capacidad de respuesta”.

Tabla 73

Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “capacidad de respuesta”. Análisis de comunalidades.

	Inicial	Extracción
9.- La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad?	1.000	0.572
10.- Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida?	1.000	0.572

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cerca de 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “capacidad de respuesta”.

Tabla 74

Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “capacidad de respuesta”. Análisis de autovalores iniciales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.145	57.234	57.234	1.145	57.234	57.234
2	0.855	42.766	100.000			

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 57.234%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “capacidad de respuesta”.

Tabla 75

Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “capacidad de respuesta”. Análisis de matriz de componentes.

	Componente
	1
10.- Ante una incidencia dentro de la clínica, existe una solución rápida?	0.757
9.- La eficiencia del personal le proporciona un servicio de calidad?	0.757

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “capacidad de respuesta”.

Decisión:

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “capacidad de respuesta”.

f) Dimensión: Expectativas del cliente

Tabla 76

Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “expectativas del cliente”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	18.359
	gl	1
	Sig.	0.000

De acuerdo con la Tabla 76, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de 0.500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de 0.000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “expectativas del cliente”.

Tabla 77

Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “expectativas del cliente”. Análisis de matrices anti imagen

		11.- Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado?	12.- Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica?
Covarianza anti-imagen	11.- Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado?	0.954	-0.204
	12.- Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica?	-0.204	0.954
Correlación anti-imagen	11.- Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado?	,500 ^a	-0.214
	12.- Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica?	-0.214	,500 ^a

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “expectativas del cliente”.

Tabla 78

Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “expectativas del cliente”. Análisis de comunalidades.

	Inicial	Extracción
11.- Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado?	1.000	0.607
12.- Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica?	1.000	0.607

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “expectativas del cliente”.

Tabla 79

Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “expectativas del cliente”. Análisis de autovalores iniciales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.214	60.689	60.689	1.214	60.689	60.689
2	0.786	39.311	100.000			

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 60.689%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “expectativas del cliente”.

Tabla 80

Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “expectativas del cliente”. Análisis de matriz de componentes.

	Componente 1
12.- Encuentro accesible todos los servicios que brinda la clínica?	0.779
11.- Usted se encuentra satisfecho con el servicio otorgado?	0.779

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “expectativas del cliente”.

Decisión:

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del KaiserMeyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis

de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “expectativas del cliente”.

g) Dimensión: Atención

Tabla 81

Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “atención”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	14.207
	gl	1
	Sig.	0.000

De acuerdo con la Tabla 81, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de 0.500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de 0.000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “atención”.

Tabla 82

Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “atención”. Análisis de matrices anti imagen

		13.- Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad?	14.- Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático?
Covarianza anti-imagen	13.- Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad?	0.965	-0.181
	14.- Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático?	-0.181	0.965
Correlación anti-imagen	13.- Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad?	,500 ^a	-0.188
	14.- Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático?	-0.188	,500 ^a

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “atención”.

Tabla 83

Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “atención”. Análisis de comunalidades.

	Inicial	Extracción
13.- Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad?	1.000	0.594
14.- Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático?	1.000	0.594

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “atención”.

Tabla 84

Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “atención”. Análisis de autovalores iniciales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.188	59.380	59.380	1.188	59.380	59.380
2	0.812	40.620	100.000			

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 59.380%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “atención”.

Tabla 85

Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “atención”. Análisis de matriz de componentes.

	Componente 1
14.- Si se encuentra alterado por un incidente dentro de la clínica, el personal se muestra empático?	0.771
13.- Cuando solicita información, ésta es entregada con claridad?	0.771

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “atención”.

Decisión:

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del KaiserMeyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “atención”.

h) Dimensión: Comodidad del cliente

Tabla 86

Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “comodidad del cliente”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3.315
	gl	1
	Sig.	0.069

De acuerdo con la Tabla 86, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de 0.500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de 0.000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “comodidad del cliente”.

Tabla 87

Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “comodidad del cliente”. Análisis de matrices anti imagen

		15.- Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella?	16.- Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas?
Covarianza anti-imagen	15.- Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella?	0.992	-0.091
	16.- Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas?	-0.091	0.992
Correlación anti-imagen	15.- Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella?	,500 ^a	-0.092

16.- Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas?

-0.092

,500^a

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “comodidad del cliente”.

Tabla 88

Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “comodidad del cliente”. Análisis de comunalidades.

	Inicial	Extracción
15.- Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella?	1.000	0.546
16.- Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas?	1.000	0.546

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “comodidad del cliente”.

Tabla 89

Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “comodidad del cliente”. Análisis de autovalores iniciales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.092	54.585	54.585	1.092	54.585	54.585
2	0.908	45.415	100.000			

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de

un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 54.585%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “comodidad del cliente”.

Tabla 90

Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “comodidad del cliente”. Análisis de matriz de componentes.

	Componente
	1
16.- Al culminar su atención en la clínica, sintió que se cubrieron sus expectativas?	0.739
15.- Después de haber recibido el servicio de la clínica, se siente fidelizado con ella?	0.739

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “comodidad del cliente”.

Decisión:

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del KaiserMeyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “comodidad del cliente”.

i) Dimensión: Valor percibido

Tabla 91

*Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “valor percibido”.
Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de
esfericidad de Bartlett.*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	30.384
	gl	1
	Sig.	0.000

De acuerdo con la Tabla 91, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de 0.500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de 0.000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “valor percibido”.

Tabla 92

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “valor percibido”.
Análisis de matrices anti imagen*

		17.- Se siente especial con el servicio brindado ?	18.- Encuentra una diferenciación entre la atención médica de nuestra clínica con la atención de otras?
Covarianza anti-imagen	17.- Se siente especial con el servicio brindado ?	0.926	-0.252
	18.- Encuentra una diferenciación entre la atención médica de nuestra clínica con la atención de otras?	-0.252	0.926
Correlación anti-imagen	17.- Se siente especial con el servicio brindado ?	,500 ^a	-0.272

18.- Encuentra una diferenciación entre la atención medica de nuestra clínica con la atención de otras?

-0.272

,500^a

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “valor percibido”.

Tabla 93

Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “valor percibido”.

Análisis de comunalidades.

	Inicial	Extracción
17.- Se siente especial con el servicio brindado ?	1.000	0.636
18.- Encuentra una diferenciación entre la atención medica de nuestra clínica con la atención de otras?	1.000	0.636

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “valor percibido”.

Tabla 94

Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “valor percibido”.

Análisis de autovalores iniciales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.272	63.580	63.580	1.272	63.580	63.580
2	0.728	36.420	100.000			

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en

un 63.580%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “valor percibido”.

Tabla 95

*Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “valor percibido”.
Análisis de matriz de componentes.*

	Componente 1
17.- Se siente especial con el servicio brindado ?	0.797
18.- Encuentra una diferenciación entre la atención medica de nuestra clínica con la atención de otras?	0.797

Nota: Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “valor percibido”.

Decisión:

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del KaiserMeyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “valor percibido”.

Anexo 17. Resultado del ajuste del modelo

Resultados del ajuste del modelo, variable: Calidad de servicio

Tabla 96

CMIN de la variable calidad de servicio

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	30	96.669	25	0	3.867
Saturated model	55	0	0		
Independence model	10	832.162	45	0	18.492

Tabla 97

RMR, GFI de la variable calidad de servicio

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	0.053	0.956	0.902	0.434
Saturated model	0	1		
Independence model	0.228	0.594	0.504	0.486

Tabla 98

Baseline Comparisons de la variable calidad de servicio

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	0.884	0.791	0.911	0.836	0.909
Saturated model	1		1		1
Independence model	0	0	0	0	0

Tabla 99

Parsimony-Adjusted Measures de la variable calidad de servicio

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	0.556	0.491	0.505
Saturated model	0	0	0
Independence model	1	0	0

Tabla 100

NCP de la variable calidad de servicio

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	71.669	45.192	105.719

Saturated model	0	0	0
Independence model	787.162	697.226	884.516

Tabla 101

FMIN de la variable calidad de servicio

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	0.242	0.18	0.113	0.265
Saturated model	0	0	0	0
Independence model	2.086	1.973	1.747	2.217

Tabla 102

RMSEA de la variable calidad de servicio

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	0.085	0.067	0.103	0.001
Independence model	0.209	0.197	0.222	0

Tabla 103

AIC de la variable calidad de servicio

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	156.669	158.37	276.413	306.413
Saturated model	110	113.119	329.531	384.531
Independence model	852.162	852.729	892.076	902.076

Tabla 104

ECVI de la variable calidad de servicio

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	0.393	0.326	0.478	0.397
Saturated model	0.276	0.276	0.276	0.284
Independence model	2.136	1.91	2.38	2.137

Tabla 105

HOELTER de la variable calidad de servicio

Model	HOELTER	HOELTER
	0.05	0.01
Default model	156	183

Resultados del ajuste del modelo, variable: Satisfacción del cliente**Tabla 106***CMIN de la variable satisfacción del cliente*

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	30	123.811	14	0	8.844
Saturated model	44	0	0		
Independence model	8	653.961	36	0	18.166

Tabla 107*Baseline Comparisons de la variable satisfacción del cliente*

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	0.811	0.513	0.828	0.543	0.822
Saturated model	1		1		1
Independence model	0	0	0	0	0

Tabla 108*Parsimony-Adjusted Measures de la variable satisfacción del cliente*

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	0.389	0.315	0.32
Saturated model	0	0	0
Independence model	1	0	0

Tabla 109*NCP de la variable satisfacción del cliente*

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	109.811	77.918	149.177
Saturated model	0	0	0
Independence model	617.961	538.673	704.674

Tabla 110*FMIN de la variable satisfacción del cliente*

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	0.31	0.275	0.195	0.374
Saturated model	0	0	0	0

Independence model	1.639	1.549	1.35	1.766
--------------------	-------	-------	------	-------

Tabla 111

RMSEA de la variable satisfacciòn del cliente

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	0.14	0.118	0.163	0
Independence model	0.207	0.194	0.221	0

Tabla 112

AIC de la variable satisfacciòn del cliente

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	183.811	185.196		
Saturated model	88	90.031		
Independence model	669.961	670.33		

Tabla 113

ECVI de la variable satisfacciòn del cliente

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	0.461	0.381	0.559	0.464
Saturated model	0.221	0.221	0.221	0.226
Independence model	1.679	1.48	1.896	1.68

Tabla 114

HOELTER de la variable satisfacciòn del cliente

Model	HOELTER	HOELTER
	0.05	0.01
Default model	77	94
Independence model	32	36

Anexo 18. Diapositivas de ponencia

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO INVESTIGACIÓN UCV

CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA CLÍNICA PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2021

Autor: Carmen Lisset Anchante Quesada

LIMA - 2022

Introducción

Realidad problemática



Como realidad problemática tuvimos la necesidad de mejorar la calidad de servicio que estuvo padeciendo el Perú con grandes deficiencias para nuestra población, por lo cual las personas solicitaban con gran esfuerzo una atención oportuna y de condición óptima, lamentablemente, el sistema nacional no logra cubrir con las necesidades requeridas, es por ello, que las clínicas privadas brindaron sus servicios para poder suplir esta carencia observada (Bosda, 2017).

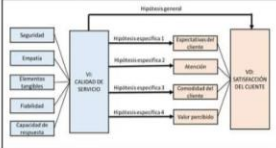
Problema, hipótesis, objetivo

Problema General ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021?

Objetivo General Determinar la influencia de la Calidad de servicio en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Hipótesis General La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021.

Resumen general de hipótesis











Justificación

Teórica Se justifica teóricamente ya que se realizan estudios a diferentes teorías relacionadas a las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, con el fin de emplearlas como guía práctica y generar una mejora en el proceso de servicio de las clínicas.

Práctica Como justificación práctica nos permite analizar los resultados obtenidos, con ello lograr la identificación de los puntos críticos de las clínicas privadas, para desarrollar estrategias que ayuden a mejorar los procesos internos a todo nivel.

Metodológica Se desarrolla y aplica una investigación científica, con problemática, hipótesis y desarrollo de encuestas a través de la muestra poblacional, con el fin de obtener resultados y brindar futuras recomendaciones.

Trabajos previos

 Cappe y Rabaldo (2009)	 Ramos, Paredes y Ruiz (2018)
 Vilagracia, Delgado, Argueta y Gonzalez (2016)	 Fabra y Mercado (2007)
 Ruano, Barona, Arroyo Arce y Arce (2019)	 Bosada (2017)
 López (2018)	 Harquero y Zunales (2007)

Teorías Relacionadas al tema

Variable: Calidad de servicio



Modelo de SERVQUAL: Autor: G. Parasuraman y Berry (1986)

Modelo de SERVPERF: Autor: R. Parasuraman y Zeithaml (1991)

Modelo de SERV: Autor: Parasuraman y Zeithaml (1991)

Teorías Relacionadas al tema

Variable: Satisfacción del cliente



Modelo de Kano: Autor: Noriaki Kano

Auditoría del servicio: Autor: Sierra Gómez Huarte

Resultados		(2) Estadísticos Generales	
Item: Dimensiones y Variable			
	Resp.	Media	Desv. Est.
1. ¿Cree usted que el personal de la clínica está preparado para trabajar en una clínica privada?	400	4	0,93
2. ¿Cree que el servicio de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
3. ¿Cree que el personal administrativo es de calidad?	400	4	0,92
4. ¿Cree que el personal de enfermería es de calidad?	400	4	0,92
5. ¿Cree que el personal de limpieza es de calidad?	400	4	0,92
6. ¿Cree que el personal de recepción es de calidad?	400	4	0,92
7. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
8. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
9. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
10. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
11. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
12. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
13. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
14. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
15. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
16. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
17. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
18. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
19. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
20. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92



Resultados		(4) Niveles por dimensión y variable	
Dimensiones y Variables			
Item	Resp.	Media	Desv. Est.
21. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
22. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
23. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
24. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
25. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
26. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
27. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
28. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
29. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
30. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
31. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
32. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
33. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
34. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
35. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
36. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
37. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
38. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
39. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92
40. ¿Cree que el personal de atención al cliente es de calidad?	400	4	0,92

Resultados		(5) Prueba de hipótesis	
Datos informativos			
Hipótesis general:			
La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021			
Hipótesis alternativa:			
No existe causalidad de la variable independiente sobre la variable dependiente.			
Nivel de error Tipo I:			
El nivel de significancia estadística es de 0,05, por consiguiente, el nivel de confianza es de 95%.			
Estadístico de prueba:			
El estadístico a utilizar es la prueba F.			
Regla de decisión:			
No existe evidencia suficiente para aceptar hipótesis alterna en caso de significación estadística menor a 0 (0,05).			
Si existe evidencia suficiente para aceptar hipótesis alterna en caso de significación estadística mayor o igual a 0 (0,05).			

Resultados		(5) Prueba de hipótesis	
Hipótesis general:			
La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021			
Hipótesis alternativa:			
No existe causalidad de la variable independiente sobre la variable dependiente.			
Nivel de error Tipo I:			
El nivel de significancia estadística es de 0,05, por consiguiente, el nivel de confianza es de 95%.			
Estadístico de prueba:			
El estadístico a utilizar es la prueba F.			
Regla de decisión:			
No existe evidencia suficiente para aceptar hipótesis alterna en caso de significación estadística menor a 0 (0,05).			
Si existe evidencia suficiente para aceptar hipótesis alterna en caso de significación estadística mayor o igual a 0 (0,05).			

Resultados		(5) Prueba de hipótesis	
Hipótesis específica 1:			
La calidad de servicio influye significativamente en las expectativas del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021			
Paso 1: Análisis de varianzas - ANOVA			
Paso 2: Calcular los estadísticos			
Paso 3: Interpretación de los resultados			
Paso 4: Conclusión y resumen de resultados			

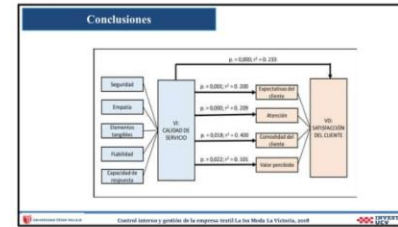
Resultados		(5) Prueba de hipótesis	
Hipótesis específica 2:			
La calidad de servicio influye significativamente en la atención en una clínica privada ubicada en Lima, 2021			
Paso 1: Análisis de varianzas - ANOVA			
Paso 2: Calcular los estadísticos			
Paso 3: Interpretación de los resultados			
Paso 4: Conclusión y resumen de resultados			

Resultados		(5) Prueba de hipótesis	
Hipótesis específica 3:			
La calidad de servicio influye significativamente en la comodidad del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021			
Paso 1: Análisis de varianzas - ANOVA			
Paso 2: Calcular los estadísticos			
Paso 3: Interpretación de los resultados			
Paso 4: Conclusión y resumen de resultados			

Resultados		(5) Prueba de hipótesis	
Hipótesis específica 4:			
La calidad de servicio influye significativamente en el valor percibido en una clínica privada ubicada en Lima, 2021			
Paso 1: Análisis de varianzas - ANOVA			
Paso 2: Calcular los estadísticos			
Paso 3: Interpretación de los resultados			
Paso 4: Conclusión y resumen de resultados			



Conclusiones y Recomendaciones



- Recomendaciones**
1. Se recomienda al Gerente General de una clínica privada ubicada en Lima, enfatizar su atención en la importancia de la calidad de servicio, dado que se ha demostrado estadísticamente que en la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente.
 2. Se recomienda al Jefe de Marketing del Centro médico, considerar el desarrollo de nuevas técnicas que ayuden a distinguir las expectativas de los usuarios, dado que brinda una mayor satisfacción al usuario final, obteniendo una percepción de soporte en todo momento en su estado.
 3. Se recomienda al Jefe de Operaciones, realizar encuestas de satisfacción periódicamente para saber acerca de la atención que brindan los colaboradores al usuario, de esta manera se diversificará los canales formales por calidad de atención.
 4. Se recomienda al Auditor médico, añadir en el plan de trabajo anual, auditorías internas que permitan obtener información de calidad, en referencia a lo cómodo que se puedan sentir los pacientes con el personal asistencial como con el personal administrativo, lo que repercutirá en el nivel de satisfacción de cada cliente, puesto que la confiabilidad de los tratamientos médicos, exámenes y derivaciones, es el fin de toda empresa del rubro de salud.
 5. Se recomienda al Gerente General de una clínica privada ubicada en Lima, donde se plantea dicho trabajo, tomar mayor consideración al hecho de sugerencias del centro médico, dado que las opiniones de los usuarios demuestran el valor percibido después de consumir el servicio.



Anexo 19. Evidencia de la toma de datos

Sin titulo1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18
1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4
5	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4	3	4	5	1	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
8	5	4	1	5	3	5	5	1	5	3	4	4	2	5	1	5	5	5
9	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
11	1	1	3	4	5	3	1	4	5	1	4	4	3	2	2	4	5	2
12	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3
17	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4
18	5	4	5	5	5	5	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo



FOTO 01: Tomada a la realizadora, visitante a un paciente de la clínica, misma que vive en los alrededores de la Clínica y quien participo en la toma de las muestras.



FOTO 02: Tomada a la realizadora, visitando a un paciente de la clínica, el cual vive en los alrededores de la Clínica y quien participo en la toma de las muestras.



FOTO 03: Tomada a la realizadora, en las afueras de la clínica, misma que logro captar a una cliente que se mostraba gustosa de participar en la toma de las muestras.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ BEDOYA VICTOR HUGO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en una clínica privada ubicada en Lima, 2021", cuyo autor es ANCHANTE QUESADA CARMEN LISSET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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, 01 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ BEDOYA VICTOR HUGO DNI: 44326351 ORCID: 0000-0002-2464-6477	Firmado electrónicamente por: VHFERNANDEZB el 03-07-2022 12:01:24

Código documento Trilce: TRI - 0316489