



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del centro de  
Fisioterapia y Podología, Lima - 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Vega Quispe, Antonieta Maria ([orcid.org/0000-0002-6279-7989](https://orcid.org/0000-0002-6279-7989))

**ASESOR:**

Mg. Walter Sechuran, Fernando Arturo ([orcid.org/0000-0002-7233-4689](https://orcid.org/0000-0002-7233-4689))

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier ([orcid.org/0000-00002-4872-6105](https://orcid.org/0000-00002-4872-6105))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ  
2023

## DEDICATORIA

Dedico este logro a mi amada familia, cuyo amor y apoyo incondicional han sido mi mayor fortaleza. A mi madre, gracias por su constante guía y sacrificio. A mis hermanos, por su compañía y aliento en cada paso del camino. A mi amado hijo Axel, por ser mi inspiración para seguir adelante. Agradezco a amigos por su apoyo en este largo proceso. Esta tesis es el resultado de mucho esfuerzo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de corazón a todos aquellos que contribuyeron en la realización de esta tesis. A mi querido docente, el profesor Walter Sechurán, cuya dedicación y conocimientos fueron fundamentales en mi formación académica. Gracias por su guía constante, por despertar en mí la pasión por la investigación y por su invaluable apoyo durante todo este proceso. A Dios, mi fuente de fortaleza y sabiduría, gracias por guiarme y darme la perseverancia.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

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

Yo, WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima - 2023", cuyo autor es VEGA QUISPE ANTONIETA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO <b>DNI:</b> 10003475 <b>ORCID:</b> 00000-0002-7233-4689	Firmado electrónicamente por: FWALTERS el 13-08- 2023 11:50:45

Código documento Trilce: TRI - 0640902



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VEGA QUISPE ANTONIETA MARIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ANTONIETA MARIA VEGA QUISPE <b>DNI:</b> 46430038 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6279-7989	Firmado electrónicamente por: AVEGAQU3 el 04-08- 2023 11:37:04

Código documento Trilce: TRI - 0640903

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de investigación	15
3.2. Variables, operacionalización	16
3.3. Población muestra y muestro	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXO	49

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Evaluación por juicio de expertos	19
<b>Tabla 2.</b> Confiabilidad de los instrumentos	19
<b>Tabla 3.</b> Nivel de calidad de servicio percibida por el cliente	21
<b>Tabla 4.</b> Nivel de calidad de servicio por dimensión percibida por el cliente	22
<b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción del cliente	23
<b>Tabla 6.</b> Prueba de normalidad de los datos - Kolmogorov-Smirnov	24
<b>Tabla 7.</b> Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre la CS y SC	25
Tabla 8. Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre capacidad de respuesta y la SC	26
<b>Tabla 9.</b> Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre Fiabilidad y SC	27
<b>Tabla 10.</b> Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre Infraestructura y la SC	28
Tabla 11. Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre la seguridad y la SC	29
Tabla 12. Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre empatía y SC.	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modelo servqual modificado de calidad de servicio	9
<b>Figura 2.</b> Factores que influyen en la satisfacción del cliente	12
<b>Figura 3.</b> Nivel de calidad de servicio percibida por el cliente	21
Figura 4. Nivel de calidad de servicio por dimensión percibida por el cliente	22
<b>Figura 5.</b> Nivel de SC	23

## RESUMEN

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son variables fundamentales en cualquier negocio, incluido el sector de la fisioterapia. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima – 2023 **Material y Métodos:** La muestra estuvo conformada por 208 clientes que asistieron consulta en meses de junio - julio 2023, se realizó un estudio cuantitativo, transversal, correlacional de tipo aplicada. Se empleó dos instrumentos, el Cuestionario de Servperf y el cuestionario de satisfacción del cliente, Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ). **Resultado:** Se encontró que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, con coeficiente de correlación Spearman de  $r=0.688$  con valor de  $P < 0.05$ . Además, se encontraron relaciones significativas entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en diferentes dimensiones: capacidad de respuesta ( $r=0.538$ ,  $p= .000$ ), fiabilidad ( $r=0.612$ ,  $p= .000$ ), infraestructura ( $r=0.538$ ,  $p= .000$ ), seguridad ( $r=0.447$ ,  $p= .000$ ) y empatía ( $r=0.540$ ,  $p= .000$ ). Conclusiones se concluye que existe relacion directa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en centro de fisioterapia y podología Maryed.

**Palabras claves:** satisfacción, clientes, servicio, calidad

## ABSTRACT

The quality of service and customer satisfaction are fundamental variables in any business, including the field of physiotherapy. **Objective:** To determine the relationship between service quality and customer satisfaction at the Fisioterapia y Podología Center in Lima – 2023. **Materials and Methods:** The sample consisted of 208 customers who attended consultations in June - July 2023. A quantitative, cross-sectional, correlational study was conducted. Two instruments were used: the Servperf Questionnaire and the Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ). **Result:** A significant relationship was found between service quality and customer satisfaction at the Maryed Fisioterapia y Podología Center, with a Spearman correlation coefficient of  $r=0.688$  ( $p<0.05$ ). Additionally, significant relationships were found between service quality and customer satisfaction in different dimensions: responsiveness ( $r=0.538$ ,  $p=.000$ ), reliability ( $r=0.612$ ,  $p=.000$ ), infrastructure ( $r=0.538$ ,  $p=.000$ ), safety ( $r=0.447$ ,  $p=.000$ ), and empathy ( $r=0.540$ ,  $p=.000$ ). **Conclusions:** It is concluded that there is a direct relationship between service quality and customer satisfaction at the Maryed Fisioterapia y Podología Center.

Keywords: Satisfaction, Clients, Service, Quality

## I. INTRODUCCIÓN

Es crucial que el personal sanitario, empleados y administrativos comprendan la importancia de la calidad de servicio y la Satisfacción del Cliente en los centros de Fisioterapia y Podología. En ese sentido cabe mencionar que estudios en 7 instituciones de Latinoamérica revelan que alrededor del 70% de la población muestra baja calidad de servicios y alta insatisfacción en fisioterapia lo que afecta la adherencia a los tratamientos Mendoza, (2021).

Hernández-García et al. (2021) encontraron que aproximadamente el 76% de la población atendida de México y Colombia experimenta una baja calidad en los servicios recibidos de rehabilitación y fisioterapia. Para hacer frente a este desafío, resulta imperativo que los centros terapéuticos implementen estrategias efectivas que permitan mejorar la calidad de atención.

Ramírez Flores (2019) encontró en estudios realizados en Perú que aproximadamente el 80% de la población muestra altos niveles de insatisfacción y una calidad deficiente en los servicios sanitarios y terapéuticos ofrecidos por las instituciones del estado. Aunque en las instituciones privadas el porcentaje disminuye ligeramente, no se logra alcanzar plenamente las expectativas del cliente. Este panorama afecta el éxito deseado de las empresas.

Linares Surco y Chávez Linares (2022) realizaron un estudio en Lima para evaluar la excelencia en los servicios sanitarios en el área de rehabilitación física en instituciones estatales. Los resultados revelaron niveles muy bajos de calidad, lo que generó altos niveles de insatisfacción entre los pacientes que acudieron a estas instituciones. Estos hallazgos destacan las deficiencias significativas en los servicios sanitarios estatales en el área específica evaluada.

Camayo & Enrique, (2020) en su estudio en el distrito de Ate Vitarte, determino que la insatisfacción del cliente en centros terapéuticos puede tener consecuencias perjudiciales para la atención en salud, los pacientes que no se sienten satisfechos con su experiencia en el centro tienen menos probabilidades de seguir las recomendaciones de los proveedores de atención física, Esto puede tener un efecto negativo en su salud y bienestar.

Por las siguientes investigaciones se planteó la siguientes preguntas de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023?, como problemas específicos nos planteamos los siguientes preguntas : 1.¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio en su capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima 2023?, 2.¿Cuáles es la relación que existe entre la calidad de servicio en su fiabilidad en la satisfacción del cliente del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023?,3.¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio en su infraestructura con la satisfacción del cliente del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023?,4.¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio en su seguridad en la satisfacción del cliente del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023?,5.¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio en su empatía en la satisfacción del cliente del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023?

La justificación teórica de esta investigación se fundamenta en la relevancia y la importancia de solucionar este problema de excelencia del servicio, en el campo de la fisioterapia. A través de una sólida fundamentación teórica, esta investigación busca contribuir al conocimiento existente en el área, así como brindar evidencia científica y recomendaciones prácticas para mejorar los servicios en fisioterapia, Muñoz, (2011).

La justificación práctica en esta investigación se sustenta en las necesidades para obtener resultados concretos que permitan mejorar la (CS) y la (SC) en el centro de fisioterapia y podología. Al analizar y comprender Factores que impactan en la experiencia del cliente. Se busca identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas. Estos resultados serán valiosos para optimizar la atención, incrementar la fidelidad del cliente y fortalecer la reputación del centro. Muñoz, (Muñoz, 2011; Cabello, 2012).

Como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima

Maryed – 2023 y como objetivo específicos : 1.Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su capacidad de respuesta en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023, 2.Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su fiabilidad en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023,3.Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su infraestructura en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima 2023,4.Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su seguridad en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023,5.Determinar la relación que existe entre calidad de servicio en su empatía en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima – 2023.

Así mismo, se menciona las siguientes hipótesis de los posibles resultados de la investigación: hipótesis general: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima – 2023, y como hipótesis específicas: 1.Existe relacion significativa entre la calidad de servicio en su capacidad de respuesta en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023, 2. Existe relacion significativa entre la calidad de servicio en su fiabilidad en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023,3. Existe relacion significativa entre la calidad de servicio en su infraestructura en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023,4. Existe relacion significativa entre la calidad de servicio en su seguridad en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023,5. Existe relacion significativa entre calidad de servicio en su empatía en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la siguiente investigación, se presentarán los antecedentes nacionales, internacionales y las bases teóricas.

Febres-Ramos, R., Mercado-Rey, M. (2020), realizaron un estudio donde determinan prestación de servicio relacionado a la calidad en 292 pacientes de consultorio externo de un hospital de Huancayo, el estudio fue estudio descriptivocorrelacional se encuestaron mediante el cuestionario servqual. Los resultados muestran que 60.3% presentaron satisfacción global, estos valores estaba en relación a las dimensiones de empatía y seguridad 86,8 %, satisfacción 80,3%, sin embargo, los aspectos tangibles presentaron el porcentaje más elevado de insatisfacción con 57,1%, y capacidad de respuesta, (55,5%), así mismo estos autores mencionan que deben implementar estrategias para la mejora en la CS.

Canzio C. (2019), realizó un estudio donde sostiene que la prestación de servicio en relación a la valoración positiva del paciente sobre la atención percibida en los servicios de emergencia en fisioterapia de consultorio externo de DIRIS Lima Este, presentó una correlación significativamente alta, la encuesta se realizó a 382 pacientes, la metodología usada en la investigación de este análisis de estudio fue descriptivo, método cuantitativo y diseño de investigación transversal. Los cuestionarios empleados fueron SERVPERF y Faletti. Se concluye que las variables analizadas muestran una correlación altamente significativa.

Chavez Lima et al. (2022). En su análisis de investigación sostuvo por objetivo investigar la asociación entre la excelencia del servicio y la percepción de satisfacción del paciente ambulatorio en fisioterapia y rehabilitación en Cusco entre agosto y diciembre de 2021. El estudio utilizó métodos cuantitativos y un diseño descriptivo correlacional. conformado por 123 pacientes de medicina física y rehabilitación en un hospital del Cusco, y se seleccionó por probabilidad una muestra de 94 pacientes. Se utilizan cuestionarios validados sobre la excelencia del servicio asistencial y sobre la percepción de satisfacción del paciente. Los resultados obtenidos mostraron que el 56,4% calificaron la calidad del tratamiento

como alta y el 35,1% muy satisfechos. Se concluyó que la excelencia del servicio en fisioterapia y rehabilitación se relaciona directa y significativamente con el grado de contenido del paciente ambulatorio con un con un índice de correlación de Spearman de 0,711.

Lylu, W., & Pérez, C. (2020) en su investigación tuvo por propósito examinar la asociación entre la excelencia del servicio y la percepción de satisfacción del paciente en centros de fisioterapia de Lima. Utilizando un enfoque descriptivo correlacional, se encuestó a una muestra de 282 usuarios utilizando el cuestionario SERVPERF para evaluar la excelencia del servicio. Los resultados revelaron una correlación directa y de gran relevancia (0,776) entre la excelencia del servicio en los centros de fisioterapia y la percepción de la satisfacción. Estos resultados resaltan la importancia de proporcionar servicios de calidad para garantizar la excelencia del servicio en el ámbito de la fisioterapia y rehabilitación en los centros "Healing Hands".

Seminario y Wilmer (2020) sostuvo que en su investigación realizada en junio de 2020 en el centro de rehabilitación y medicina física primavera del departamento de Trujillo investigó la asociación entre la excelencia del servicio asistencial y la percepción de satisfacción en usuarios de consultas externas. La calidad se evaluó con el cuestionario SERVPERF y la satisfacción con el cuestionario PANAS mediante métodos de correlación descriptivos. Los participantes en el estudio estuvieron conformados por 45 usuarios y se utilizaron métodos de encuesta. Los resultados muestran que el 68,9% de los usuarios suele estar satisfecho, y el 66,7% de los usuarios considera que la calidad del trato es media. Los indicadores comúnmente calificados más altos fueron los tangibles (82,2 %), la capacidad de respuesta (77,8 %), la empatía (73,3 %), la confiabilidad (62,2 %) y la seguridad (55,6 %). Se concluye una relación directa positiva relevante entre la excelencia del servicio asistencial recibido y la percepción de satisfacción en usuarios de consulta externa.

Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022), en su trabajo de investigación presentó por objetivo la evaluación de los elementos claves de la sobre la excelencia del servicio asistencial recibido y la percepción de satisfacción en usuarios al recibir atención de rehabilitación fisioterapéutico en centro médico público en Albania, Análisis descriptivo de diseño transversal, se utilizó el instrumento de Servqual para recopilación de información de los datos, se realizó una encuesta a 800 pacientes de 10 hospitales diferentes. Se concluye en el análisis que la satisfacción general del paciente se ve afectada en los hospitales públicos en la cual se afectó todas las dimensiones de la CS. Solo el 38% de los pacientes entrevistados están muy satisfechos con la excelencia del servicio recibido, mientras que solo el 29% de ellos están satisfechos. Por lo tanto, la perspectiva de los pacientes es extremadamente importante para evaluar la el nivel de percepción del servicio en atención terapéutica y Deben ser considerados por los administradores de atención en fisioterapia de Albania.

Persai, et al (2022), en su estudio sostuvo que la satisfacción del usuario con la excelencia del servicio asistencial recibido en atención primaria en la India ,la metodología utilizada fue un estudio de corte transversal ,se realizó en tres estados de la India donde se encuestaron a 4650 clientes ,los resultados nos muestran que los pacientes que visitaron las instalaciones primarias estaban más satisfechos en los diferentes dominios de indicadores de calidad, es decir, técnica, comunicación, seguridad y limpieza, y costo de los servicios. Las mayores diferencias se observaron en el comportamiento del resto del personal (Coeficiente R.  $4,1 \pm 0,8$ ) y la limpieza de la sala (Coeficiente R.  $4,0 \pm 0,9$ ). Se observó una asociación negativa significativa en la satisfacción del paciente en el estado de Kerala con un aumento en la edad y el nivel educativo. Se concluye que existe una mayor satisfacción en los establecimientos de atención primaria en comparación con los establecimientos de nivel secundario y terciario en los tres estados.

Perera, S., & Dabney, B. W. (2020), es su estudio sobre la sobre la excelencia del servicio asistencial recibido y la atención centrada en el cliente, cuya metodología fue descriptivo de corte transversal, en la cual evalúa las 5 dimensiones

del cuestionario Servqual, se realizó una entrevista a 67 pacientes hospitalizados, como resultado se identifica intangibles y tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta como los principales componentes. Entre estas dos dimensiones, el ítem no tangible tuvo un efecto altamente positivo y significativo tanto en la percepción de satisfacción del usuario como en la excelencia del servicio recibido según sus perspectivas del paciente. Finalmente se concluye que el modelo indica que la seguridad presenta una correlación significativa entre calidad asistencia recibido y la percepción de satisfacción general, la empatía tiene un impacto positivo y significativo en el nivel de satisfacción del usuario, pero no presenta impacto altamente significativo en la calidad general.

Javed F. (2018) ,realizó la evaluación sobre las expectativas de los pacientes relación la excelencia en los servicios en atención y nivel de percepción de satisfacción con el personal de rehabilitación física en los hospitales privados y públicos de Pakistán ,se recopilaron datos de 456 pacientes ,de 3 hospitales privados y 3 públicos de Lahore ,se realizó a través del el cuestionario Servqual ,estudio descriptivo relacional ,los resultados muestran que de los 5 dimensiones del cuestionario como ,capacidad de respuesta ,empatía , confiabilidad , seguridad y tangibilidad. Los resultados revelan que la satisfacción de los usuarios está relacionada fuertemente en el sector público con la empatía, y con la capacidad de respuesta del sector privado.

Rumi et al (2021), en su investigación mide el grado de satisfacción del servicio y nivel de prestación del servicio recibido en la salud, así como identificar los factores cruciales que afectan en grado de satisfacción de los usuarios en el Complejo de Salud de Upazila - Bangladesh cuya metodología fue de enfoque cuantitativo se realizó mediante la encuesta utilizando el cuestionario Servqual a 400 pacientes, Los resultados revelan que la puntuación de satisfacción global es (2,75  $\pm$  0,943). Se determinó como los factores más importantes la actitud y la capacidad de respuesta del personal ante la prestación del servicio, mientras que los factores tangibles y accesibilidad influye moderadamente en la calidad de prestación de servicio con la experiencia satisfactoria del cliente. .

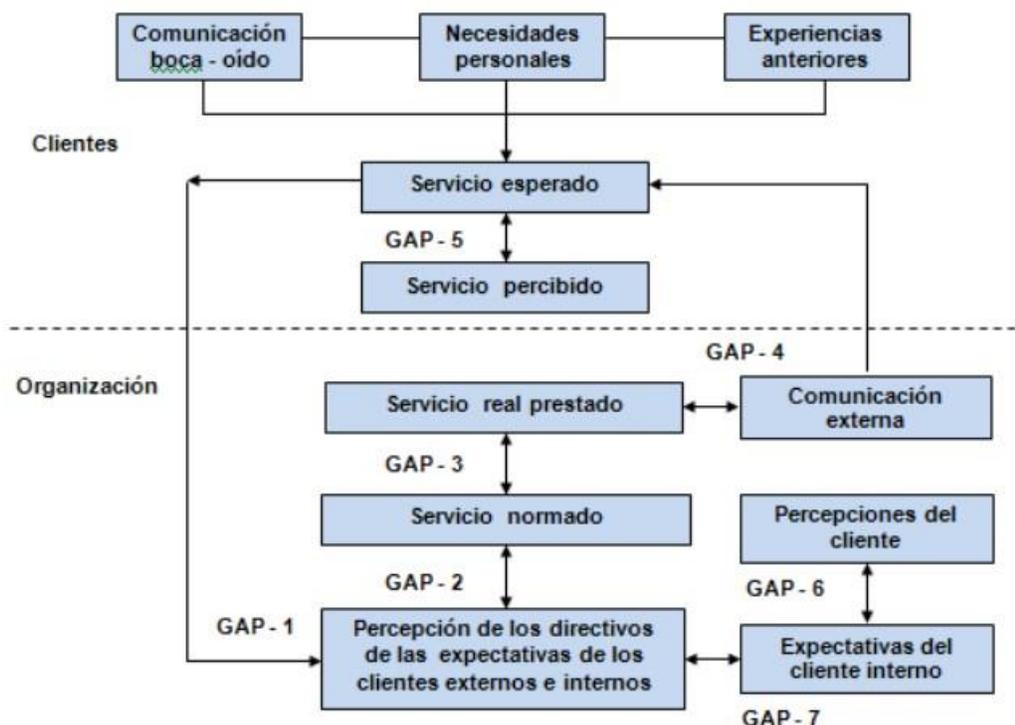
Así mismo a continuación se menciona los conceptos, las teorías y definiciones sobre las variables utilizadas en esta investigación, lo cual son de suma importancia para respaldar los resultados de esta investigación.

El cuestionario SERVPERF está fundamentado en los modelos GAP de la eficacia de servicio, donde se mide las percepciones de los clientes, con ello se obtiene el nivel de servicio que recibe el cliente, este instrumento es de uso abierto y de fácil accesibilidad, puede adaptarse de acuerdo a las características del servicio que brinde la empresa, con ello se obtiene resultados fiables que muestran la realidad de las mismas (Paraskevas & Altinay,2013).Este modelo abarca la ejecución, planificación y la evaluación, con ello se integran propuesta de prevención y corrección para la mejora continua del servicio la cual se debe ejecutar continuamente con la finalidad de lograr la excelencia en la atención, Ruiz (2001).

El cuestionario SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor en 1994, es ampliamente utilizado para evaluar la calidad del servicio en diversos ámbitos, respaldado por estudios de validación y confiabilidad (Ibarra, 2015). Este enfoque se centra en 5 dimensiones claves: empatía, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad. A diferencia del enfoque del modelo Servqual, el modelo Servperf se centra exclusivamente en la percepción del servicio recibido, sin considerar las expectativas generales de los clientes, (Zeithaml, Bitner & Gremler, (2018). La percepción de los resultados tiene capacidad predictiva sobre el comportamiento de las personas, respaldando la utilidad del modelo (Cronin y Taylor, 1994). El cuestionario Servperf se puede adaptar a las necesidades de cada organización y los datos obtenidos ayudan a identificar áreas de enfoque para la garantía de calidad (Zeithaml et al., 1990; Pascoe, 2013).

**Figura 1.**

*Modelo servqual modificado de calidad de servicio*



Nota: Valls, Vigil y Quizá (2000).

El cuestionario SERVPERF permite identificar tendencias demográficas y psicográficas, así como relaciones en cinco dimensiones clave para comprender la percepción de los clientes acerca del servicio (Al-Abri & Al-Balushi, 2014). Esto proporciona un mejor conocimiento de los clientes y ayuda a priorizar actividades dentro del grupo objetivo. También se puede aplicar a clientes internos para evaluar la CS de los empleados en la organización (Zeithaml et al., 1990).

Concepto de Calidad de Servicio: Se refiere a la capacidad de un servicio para satisfacer de manera efectiva las expectativas y requerimientos de los usuarios en cuanto a su rendimiento, confiabilidad y disponibilidad. Babin & Boles, (2020) La

CS se evalúa considerando elementos como la prontitud en el nivel de prestación del servicio, la precisión en la ejecución, la capacidad de atención y la disponibilidad de recursos, y puede variar según el tipo de servicio que se esté proporcionando Almalki, Gadelrab & Almehrizi, (2019).

Concepto de Calidad de Servicio en salud: En salud, el nivel de prestación de servicio es crucial para la satisfacción y eficacia de los servicios, garantizando la atención adecuada y personalizada según las necesidades del paciente (Bitner, Brown & Meuter, 2000). En fisioterapia, implica proporcionar servicios de diagnóstico y tratamiento óptimos, minimizando los efectos secundarios y fomentando la participación activa del paciente (OMS, 1991). La cooperación entre los expertos de la salud que brindan servicios de atención fisioterapéutica y médica es fundamental para garantizar una atención de alta calidad. (Brady & Cronin, 2001). Los indicadores de calidad en fisioterapia incluyen seguridad, accesibilidad, eficacia, eficiencia, continuidad, equidad y atención culturalmente sensible Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

Dimensiones calidad de servicio en salud: El enfoque de SERVPERF se sustenta en cinco aspectos claves: confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1985).A continuación, se mencionan las dimensiones del instrumento.

La capacidad de respuesta se refiere a la actitud optimista de los empleados al ofrecer un servicio comunicativo, rápido y eficiente (Hesselink et al., 2013). En el ámbito de la fisioterapia, implica atender de manera rápida y oportuna las demandas y requerimientos de los pacientes y sus seres queridos. (Grembowski et al., 2000). Los pacientes esperan respuestas inmediatas y efectivas a sus preguntas, y la falta de respuesta oportuna puede generar frustración y descontento (Parasuraman et al., 1988).

La fiabilidad en la atención se refiere a la consistencia y precisión de los servicios brindados por los empleados (Donabedian, 1988). Los pacientes esperan procedimientos y protocolos estandarizados para avalar la seguridad y precisión de los tratamientos y atenciones. Si la atención no es confiable, los pacientes pueden

sentir inseguridad y desconfianza. También implica cumplir con estándares normativos y regulaciones de seguridad (Zethaml et al., 1990).

La infraestructura en la atención sanitaria abarca el entorno físico y tecnológico (Fitch et al., 2015). Una infraestructura adecuada es fundamental en la fisioterapia para brindar calidad de atención. Instalaciones inadecuadas y equipamiento obsoleto pueden generar incomodidad y desconfianza (Shaw et al., 2017). Una infraestructura deficiente aumenta el riesgo de errores y retrasos (Bennett et al., 2013). La iluminación, la ventilación y la acústica también influyen en el confort del paciente y en la efectividad del tratamiento (Bennett et al., 2013).

La seguridad en la atención se refiere a proteger a los pacientes contra lesiones o daños causados por errores o falta de atención adecuada (AHRQ, 2021). Los proveedores de atención deben asegurar la privacidad y confidencialidad del paciente, prevenir errores y comunicarse de manera efectiva (Cabello et al., 2012). La seguridad del paciente es esencial para brindar una atención terapéutica efectiva y de calidad (Caruana & Ewing, 2010; Grönroos, 2007).

Empatía en fisioterapia implica la comprensión y respuesta adecuada a las necesidades emocionales de los pacientes. Esto reduce el estrés y mejora su experiencia, promoviendo confianza y lealtad a largo plazo. Mostrar empatía incluye escucha activa, comunicación clara, trato personalizado y disponibilidad (Rumi et al., 2021; Kim et al., 2017; Zethaml et al., 1990).

Satisfacción del cliente: La satisfacción es una definición compleja que abarca diversos aspectos, como el bienestar, la conformidad y la experiencia del cliente. Se trata de una emoción que surge cuando existe una diferencia entre lo que el cliente espera y su percepción de la atención recibida. Este tema ha sido ampliamente investigado en diferentes áreas donde gestionan atenciones sanitarias (Al-Dubai, Rampal y Ibrahim, 2020).

Satisfacción del cliente en fisioterapia: Se refiere al nivel de cumplimiento de las expectativas y necesidades del paciente en relación con los servicios y resultados obtenidos durante el tratamiento fisioterapéutico. Es un indicador crucial para evaluar la CS y la experiencia del paciente en el proceso de rehabilitación. (Albolino et al., 2020). Las encuestas de satisfacción del cliente son herramientas importantes para mejorar la CA en fisioterapia a nivel global.

Factores como las características personales del paciente, los atributos del profesional, la accesibilidad, la calidad, el costo de los servicios y la capacidad de los proveedores influyen en la satisfacción del cliente en fisioterapia (Robbins, 2009). Es esencial considerar estos factores, que pueden variar según el entorno y la cultura, para brindar una atención óptima en fisioterapia y mejorar el nivel de satisfacción del cliente (Albolino et al., 2020; Robbins, 2009).

**Figura 2.**

*Factores que influyen en la satisfacción del cliente*



Nota: Valls, Vigil y Quizá (2000).

Características determinantes de la SC: La experiencia satisfactoria del cliente en fisioterapia es un concepto subjetivo y multidimensional que se mide en diversas dimensiones (Shanafelt et al., 2016; Kuipers et al., 2010). Está influenciada por el estado de salud, la excelencia de la atención y las expectativas del paciente (Xu &

Roberts, 2010). También es contextual y puede variar según el entorno y la cultura (Chawla & Sondhi, 2014). La satisfacción del paciente se ve afectada por factores interdependientes, como las características del paciente, el proveedor de atención y la CS (Wang & Wu, 2020). La calidad de atención es un factor fundamental en la entrega de servicios en fisioterapia, y puede tener un impacto significativo en el cumplimiento del tratamiento y los resultados clínicos obtenidos. (Stander, Rothmann & Bothma, 2013).

Dimensiones utilizadas en la Satisfacción del Cliente en fisioterapia:

La comunicación y atención del fisioterapeuta: Son fundamentales en el proceso de tratamiento. Esto implica la habilidad de comunicar de manera clara y comprensible, mostrar amabilidad y empatía, brindar atención oportuna y responder a las necesidades del paciente. Estos elementos establecen una relación terapéutica efectiva y fomentan la confianza del paciente en el fisioterapeuta (Stander, Rothmann y Bothma, 2013).

Acceso y tiempo de espera: Esta dimensión se refiere a la experiencia del paciente al acceder al servicio de fisioterapia y al tiempo que debe esperar para recibir la atención. Es importante garantizar un acceso fácil a la institución y mantener tiempos de espera razonables para evitar molestias y asegurar una atención oportuna. El objetivo es satisfacer las necesidades del paciente proporcionando un servicio conveniente, Stander, Rothmann y Bothma (2013).

Confort y limpieza: Son aspectos esenciales para crear un ambiente agradable y seguro en las instalaciones de fisioterapia. Esto implica mantener un nivel adecuado de limpieza y se prioriza el orden en todos los campos de atención y espacios compartidos. El objetivo es proporcionar al paciente una experiencia satisfactoria, creando un entorno cómodo y acogedor durante su tratamiento. La limpieza y el confort juegan un papel fundamental en la generación de confianza y bienestar en el paciente, mejorando su experiencia en el centro de fisioterapia. (Stander, Rothmann y Bothma, 2013).

Los resultados del tratamiento fisioterapéutico: son determinantes para la satisfacción del paciente, es crucial que el tratamiento sea efectivo en la mejora de los síntomas y la condición física del paciente. Los profesionales deben aplicar técnicas terapéuticas adecuadas y obtener resultados satisfactorios para garantizar la experiencia satisfactoria del cliente (Stander, Rothmann y Bothma, 2013).

Costos y facturación: En esta dimensión se considera la equidad en los costos y la transparencia en el proceso de facturación. Es esencial que los pacientes perciban que los costos de los servicios de fisioterapia son justos y acordes con la calidad y los beneficios obtenidos. Asimismo, la atención en el área de facturación debe ser amable y eficiente, brindando aclaraciones y soluciones a las consultas relacionadas con los pagos. Un enfoque transparente en cuanto a los costos y la facturación contribuye a la satisfacción general del paciente (Stander, Rothmann y Bothma, 2013).

Satisfacción global: Esta dimensión engloba la satisfacción general percibida por el cliente en relación con su experiencia en el centro de fisioterapia. Se evalúa la percepción global del servicio recibido y si el paciente recomendaría el centro a otras personas. La satisfacción global refleja el nivel de Satisfacer las perspectivas del paciente en relación a la atención dirigida al paciente, así como atención al cliente, los resultados del tratamiento y otros aspectos relevante son indicadores clave para evaluar la CS y la SC en general (Stander, Rothmann y Bothma, 2013).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, ya que se dirigió directamente a abordar y resolver un problema específico que afectaba a la sociedad. La investigación se efectuó con el objetivo de generar conocimientos prácticos y aplicables que pudieran tener un impacto directo en la problemática de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

El enfoque de la investigación fue hipotético\_deductivo, ya que se formularon hipótesis y se llegó a conclusiones basadas en los resultados obtenidos. Este enfoque nos permitió plantear suposiciones iniciales, las cuales se probaron mediante la recopilación y análisis de datos, y se llegó a conclusiones basadas en la evidencia recopilada (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación se fue de tipo cuantitativo debido a que se recopilaron y analizaron datos numéricos mediante técnicas estadísticas. Esto permitió obtener resultados cuantificables que respaldaron los objetivos de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

La siguiente investigación fue de corte transversal debido a que los datos se recopilaron en un solo momento sin realizar un seguimiento a largo plazo. Este tipo de diseño me permitió obtener información en un punto específico en el tiempo, sin considerar los cambios o evolución a lo largo del tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño de este estudio fue observacional y correlacional, lo que significa que se basó en la observación de eventos o hechos sin intervenir directamente en ellos. Se recopilaron datos en un entorno natural para establecer relaciones y correlaciones entre variables. Este enfoque permitió examinar las asociaciones entre las variables sin manipularlas, brindando una perspectiva más objetiva de los fenómenos estudiados (Hernández y Mendoza, 2018).

### 3.2. Variables, operacionalización

En esta sección, se conceptualizaron las variables del presente estudio: calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Definición conceptual: La Calidad de servicio implica que el cliente evalúa cómo el servicio cumple con sus perspectivas y expectativas al comparar su desempeño percibido. Este concepto está estrechamente ligado al estado de ánimo del cliente, el cual se forma a partir de su evaluación sobre cómo el producto o servicio satisface sus expectativas, Cronin y Taylor (1994),

Definición operacional: La calidad de servicio Se basa en un enfoque cuantitativo, que fue medida utilizando el cuestionario SERVPERF. Este instrumento de medición evalúa la excelencia del servicio a través de cinco dimensiones clave: confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, Parasuraman, Hernández (2018).

La segunda variable es el "Nivel de satisfacción del cliente", lo cual se definirá a continuación.

Definición conceptual: La Satisfacción del cliente está vinculada a cómo percibe el valor del producto o servicio en relación a lo que esperaba recibir. Es decir, se trata de la valoración que realiza el cliente al comparar su experiencia con sus expectativas iniciales. Este concepto fue planteado por Cronin y Taylor, (1994).

Definición operacional: Es un tipo de variable cualitativa la cual se va cuantificar utilizando el Customer Satisfaction Questionnaire la cual se midió, mediante sus seis dimensiones, Hernández (2018).

### 3.3. Población muestra y muestro

Una población se refiere a un grupo de individuos o elementos que comparten características similares y forman parte de la unidad de análisis. El tamaño de la población varía según la definición que el investigador establezca. Mejía (2005). El grupo objetivo de estudio estuvo formado por todos los clientes citados y programados que asistieron al centro de fisioterapia y podología Maryed en el mes

de junio-julio de ambos géneros y diferentes grupos de edades, la población estará conformada por 450 pacientes ya que según registro de datos de la empresa se tienen programado 15 pacientes por día para el mes de junio incluyendo la atención los fines de semana.

Cálculo del tamaño de la muestra: Se determinó mediante la fórmula de población finita. Una población finita se refiere a un conjunto delimitado y específico de individuos o elementos que forman parte de un estudio o investigación y que puede ser enumerado o contado en su totalidad (Hernández, 2018).

$$n = \frac{z^2 * N * pq}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 450 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(450 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{432}{2.08}$$

$$n = 208 \text{ encuestas}$$

n: muestra p: proporción de éxito (en este caso 50% = 0.5) 1-p: proporción de fracaso (en este caso 50% = 0.5) e: margen de error (en este caso 5% = 0.05) z: valor de distribución normal para el nivel de confianza (en este caso del 95% = 1.96) N: tamaño de la población (en este caso 208)

Muestreo: El tipo de muestreo utilizado fue sistemático, que consistió en una técnica de selección de muestras en la que los elementos se eligieron en intervalos predefinidos de una lista o población, lo que garantizó una distribución uniforme y una representación más equitativa de la muestra (Hernández, 2018). Para ello, primero se dividió el total de 450 elementos entre los 208, lo cual aproximadamente fue 3, Luego, entre los 3 primeros clientes se eligió al azar al primer cliente, y se continuó encuestando cada 3, siguiendo los parámetros de inclusión y exclusión utilizados en la investigación.

Los criterios de inclusión fueron, todos los clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed fueron citados y programados para la fecha indicada durante el periodo de junio de 2023. Se incluyeron clientes de ambos géneros y mayores de edad en el análisis de esta investigación.

Los criterios de exclusión que se aplicaron a los clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed que participaron en el estudio. Estos criterios excluyeron a aquellos clientes que no deseaban firmar el consentimiento informado, así como a aquellos que no completaron las encuestas al momento de recolectar los datos. Además, se excluyeron los clientes que no asistieron a consulta en la fecha indicada para la obtención de los datos.

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

La investigación se llevará a cabo mediante la técnica de encuesta, lo que permitirá recolectar datos relacionados con las variables CS y SC mediante los cuestionarios Servperf y customer satisfaction questionnaire (CSQ). La técnica de la encuesta en investigación es un método de recopilación de datos que involucra preguntas estandarizadas y estructuradas, dirigidas a una muestra de individuos, con el propósito de obtener información específica sobre sus opiniones, actitudes o comportamientos (Hernández, 2018).

En este estudio, la validez se refiere a la exactitud y relevancia de los criterios utilizados en el cuestionario de recopilación de datos (Hernández et al., 2010; Burneo, 2020). Se validaron los instrumentos, Servperf y el Cuestionario de Satisfacción del Cliente (CSQ), a través de la evaluación de expertos en el campo, quienes analizaron su pertinencia y claridad. Los resultados mostraron una validez del 100%, lo que asegura la confiabilidad y utilidad del instrumento en el estudio.

**Tabla 1.***Evaluación por juicio de expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Evaluación de los instrumentos</b>
Mg. VERA ARRIOLA JUAN AMERICO	APLICABLE
Mg. BASILIO BERNADO AENIS ANDREA	APLICABLE
Mg. SEMAQUE ALGARALE MARÍA KARLA	APLICABLE

Nota: Elaboración propia

La confiabilidad de un instrumento de recolección se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones obtenidas, indicando la precisión y fiabilidad en mediciones repetidas (Smith et al., 2019). El cuestionario Servperf ha mostrado resultados consistentes con coeficientes de alfa de Cronbach de 0.70 a 0.98 (Burneo, 2020), mientras que el Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ) ha demostrado confiabilidad y validez con coeficientes de alfa de Cronbach de 0.80 a 0.94 (González, 2017). En esta investigación, las variables presentaron coeficientes de alfa de Cronbach mayores a 0.60, por lo que se considera elevada confiabilidad según Herrera (1989).

**Tabla 2.***Confiabilidad de los instrumentos*

<b>Variable y dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Satisfacción del cliente	0.899
Calidad de servicio	0.920
Capacidad de respuesta	0.852
Fiabilidad	0.778
Infraestructura	0.776
Seguridad	0.828
Empatía	0.797

Nota: Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos

Para la ejecución del siguiente estudio, se implementaron los siguientes pasos: una vez que el asesor dio su aprobación, el proyecto fue presentado y dirigido al área del comité de ética para su evaluación y posterior aprobación. Luego, se solicitó el permiso al director del Centro de Fisioterapia y Podología Maryed, de donde se recolectaron los datos. Una vez obtenido el permiso, requirió la autorización informada de cada participante. Posteriormente, se recolectó la información utilizando los instrumentos del estudio. Después de recopilar los datos, se ejecutó el análisis correspondiente y se redactó el informe final detallado de la investigación.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para interpretar y analizar los datos recolectados, se emplearon el programa de análisis estadístico SPSS, versión 26 y las herramientas de hojas de cálculo. Se realizaron análisis descriptivos para examinar las características generales de los datos. Además, se utilizó el análisis inferencial para investigar las posibles relaciones entre las variables principales. Este enfoque permitió identificar patrones y tendencias significativas en los datos recopilados (Manzini, 2000).

### 3.7. Aspectos éticos

La investigación se respaldó según los principios éticos para proteger la integridad de los participantes. Se obtuvo el consentimiento informado de los clientes, garantizando su comprensión de los objetivos y riesgos del estudio (Manzini, 2000). Además, se aseguró la confidencialidad, privacidad y equidad en la selección de los participantes, especialmente protegiendo a poblaciones vulnerables. Estos aspectos éticos fueron fundamentales para preservar los resultados de la investigación (Manzini, 2000). También se verificó la veracidad de los datos y se realizaron citas adecuadas de autores y teorías relevantes. El estudio se adhirió a los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki, respetando la dignidad y derechos de los participantes, (World Medical Association, 2013).

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 3.**

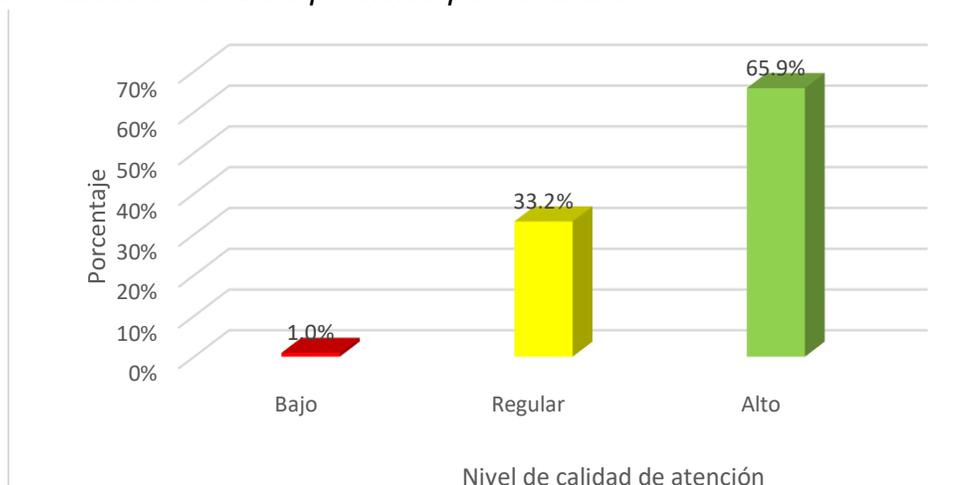
*Nivel de calidad de servicio percibida por el cliente*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1.0%
Regular	69	33.2%
Alto	137	65.9%
Total	208	100.0%

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 3.**

*Nivel de calidad de servicio percibida por el cliente*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la Tabla y Figura 3, se evidencia que en relación a la variable "CS percibida por el cliente", hubo una marcada predominancia del nivel alto con un 65.9%, seguido por un 33.2% para el nivel regular y solamente un 1% para el nivel bajo.

**Tabla 4.**

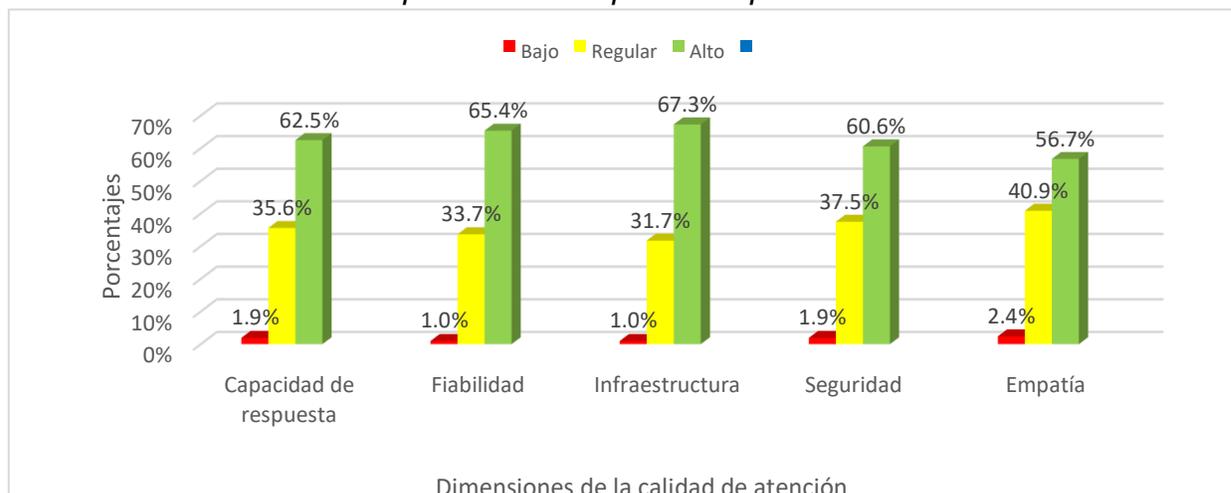
*Nivel de calidad de servicio por dimensión percibida por el cliente*

Niveles	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Infraestructura	Seguridad	Empatía
Bajo	1.9%	1.0%	1.0%	1.9%	2.4%
Regular	35.6%	33.7%	31.7%	37.5%	40.9%
Alto	62.5%	65.4%	67.3%	60.6%	56.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.**

*Nivel de calidad de servicio por dimensión percibida por el cliente*



Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Tabla y Figura 4, se destaca que los clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed tuvieron una percepción positiva en relación a la excelencia del servicio de las diferentes dimensiones. La dimensión de Infraestructura obtuvo un 67.3% de respuestas en el nivel de calidad alta, seguida por la dimensión de fiabilidad con un 65.4%, y, en tercer lugar, la dimensión de capacidad de respuesta con un 62.5% de respuestas en el nivel de calidad alta. Estos resultados indican que

los clientes valoraron especialmente la excelencia del servicio en infraestructura, fiabilidad y capacidad de respuesta del centro.

**Tabla 5.**

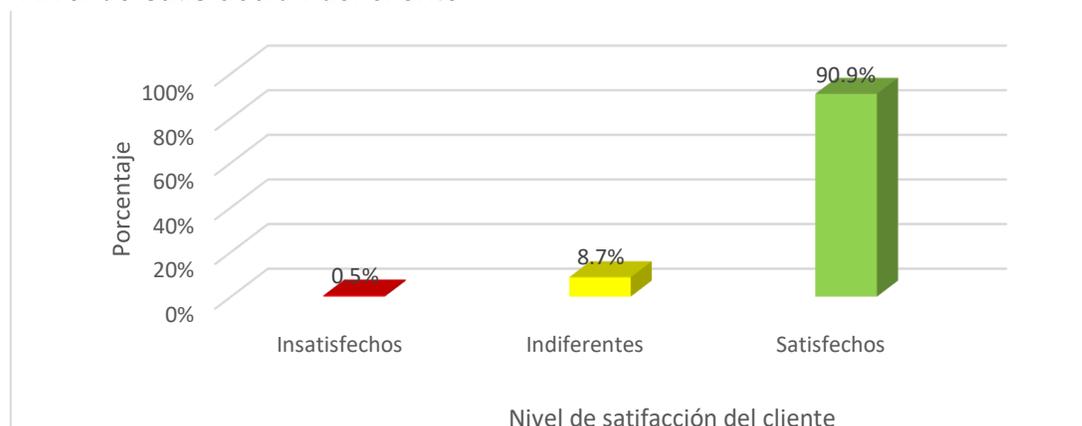
*Nivel de satisfacción del cliente*

Niveles	N°	Porcentaje
Insatisfechos	1	0.5%
Indiferentes	18	8.7%
Satisfechos	189	90.9%
Total	208	100.0%

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 5.**

*Nivel de satisfacción del cliente*



*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

En la Tabla y Figura 5, en relación a la satisfacción de los clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, se destacó que un alto porcentaje del 90.9% (189 clientes) se mostró satisfecho. Un pequeño porcentaje del 8.7% (18 clientes) expresó indiferencia, mientras que solo el 0.5% (1 cliente) manifestó insatisfacción. Estos datos reflejaron un nivel mayoritario de satisfacción entre los clientes, con solo una mínima proporción de personas que no se mostraron satisfechas con los servicios recibidos.

## ANÁLISIS INFERENCIAL

**Tabla 6.**

*Prueba de normalidad de los datos - Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,089	208	,000
Capacidad de respuesta	,145	208	,000
Fiabilidad	,095	208	,000
Infraestructura	,122	208	,000
Seguridad	,154	208	,000
Empatia	,089	208	,000
Satisfacción del cliente	,069	208	,016

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la Tabla 6, se observó que todos los valores de Sig son menores que 0.05, lo que indicó que no se cumplía el requisito de normalidad para poder evaluar la asociación entre las variables mediante una prueba de correlación no paramétrica. En lugar de eso, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, que es una medida de correlación no paramétrica adecuada ya que datos que no seguían una distribución normal.

## Contrastación de Hipótesis general

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, 2023

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, 2023.

**Tabla 7.**

*Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre la CS y SC*

		Calidad de Satisfacción servicio del cliente		
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
		-----		
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

*Fuente: Elaboración propia*

## Interpretación

En la Tabla 7, se pudo observar que el valor de p era 0.000, lo que es inferior que 0.05. Esta diferencia llevó a negar la hipótesis nula y, en cambio, aceptar la hipótesis alternativa. Por ello, se llegó a concluir que existe una relación significativa entre la CS y la SC del centro de Fisioterapia y Podología Maryed en el año 2023.

### Contrastación de las hipótesis específica 1

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023

**Tabla 8.** Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre capacidad de respuesta y la

SC

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la Tabla 8, se pudo observar que el valor de p era 0.000, lo que es menor que 0.05. Al ser inferior que el nivel de significancia establecido, se negó la hipótesis nula y, en consecuencia, se aprobó la hipótesis alternativa. por ello se concluyó que existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la SC del centro de Fisioterapia y Podología Maryed en Lima, año 2023. Además, se confirmó la aceptación de la primera hipótesis específica.

### Contrastación de las hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación significativa entre la CS en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023

**H1:** Existe relación significativa entre la CS en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023

**Tabla 9.**

*Coefficiente de correlación ordinal de Spearman entre Fiabilidad y SC*

			Fiabilidad	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la Tabla 9, se pudo presenciar que el valor de p era 0.000, lo que es menor que 0.05. Al ser menor que el nivel de significancia establecido, permitió negar la hipótesis nula y, en consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa. Por consiguiente, se concluyó que existe relación altamente significativa entre la dimensión fiabilidad y la SC del centro de Fisioterapia y Podología Maryed en Lima, año 2023. Además, se confirmó la aprobación de la segunda hipótesis específica.

### Contrastación de las hipótesis específica 3

**Ho:** No existe relación significativa entre la CS en su dimensión infraestructura y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión

infraestructura y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023

**Tabla 10.**

*Coefficiente de correlación ordinal de Spearman entre Infraestructura y la SC*

			Infraestructura	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

En la Tabla 10, se pudo observar que el valor de P es 0.000, lo que es inferior que 0.05. Al ser inferior al nivel de significancia establecido, se negó la hipótesis nula y, en consecuencia, se aprobó la hipótesis alternativa. Por consiguiente, se concluyó que existe una relación significativa entre la dimensión infraestructura y la SC del centro de Fisioterapia y Podología Maryed en Lima, año 2023. Asimismo, se comprobó la aprobación de la hipótesis específica 3.

#### Contrastación de las hipótesis específica 4

**Ho:** No existe una relación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023

**Tabla 11.**

*Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre la seguridad y la SC*

			Seguridad	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la Tabla 11, se pudo observar que el valor de p era 0.000, lo que es inferior que 0.05. Al ser inferior al nivel de significancia establecido, se descartó la hipótesis nula y, en consecuencia, se aprobó la hipótesis alternativa. Por consiguiente, se concluyó que existe una relación altamente significativa entre la dimensión seguridad y la SC del centro de Fisioterapia y Podología Maryed en Lima, año 2023. Además, se confirmó la aprobación de la cuarta hipótesis específica.

Contrastación de las hipótesis específica 5

**Ho:** No existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima – 2023

**H1:** Existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima – 2023

Tabla 12.

*Coeficiente de correlación ordinal de Spearman entre empatía y SC.*

			Empatía	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la Tabla 12, se pudo observar que el valor de P es 0.000, lo que es menor que 0.05. Al ser inferior que el nivel de significancia establecido, se descartó la hipótesis nula y, Por lo tanto, se respaldó la hipótesis alternativa. Por consiguiente, se concluyó que existe una relación significativa entre la dimensión empatía y la SC del centro de Fisioterapia y Podología Maryed en Lima, año 2023. Además, se confirmó la aprobación de la quinta hipótesis específica.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo central del estudio fue establecer la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el centro de Fisioterapia y Podología Lima - 2023. Sostenemos que, para asegurar el óptimo funcionamiento del centro, es esencial satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, brindando un servicio rápido, eficiente, amable y personalizado, adaptado a cada cliente. Se empleó una metodología estadística para demostrar las hipótesis propuestas en el estudio. Además, el enfoque aplicado abordó directamente un problema relevante de la sociedad al haber tratado de cumplir con la SC del centro de fisioterapia. A continuación, se presentarán y se discutirán los hallazgos obtenidos en comparación con los resultados de investigaciones previas relacionadas.

Los resultados indican que la excelencia del servicio recibido por el cliente se divide en niveles: alto (65.9%), regular (33.2%), y bajo (1.0%). La prueba de Kolmogórov-Smirnov demostró que los datos no cumplen con la normalidad, por lo que se recomienda aplicar análisis no paramétrico para el análisis de la investigación, lo cual concuerda con el estudio realizado por Silva (2021) y Ramos et al. (2020) donde también identifiqué resultados similares en su investigación en pacientes de un centro terapéutico.

Al analizar la apreciación de los clientes sobre el servicio recibido en sus diferentes dimensiones, destaca la infraestructura con un alto nivel de satisfacción del 67.3%, seguida por la fiabilidad con un 65.4% en el mismo nivel de satisfacción. Asimismo, la capacidad de respuesta obtuvo un 62.5% de satisfacción alta, mientras que la seguridad alcanzó un 60.6% en el nivel alto. Sin embargo, la empatía mostró el menor porcentaje de satisfacción alta con un 56.7%. Estos resultados son consistentes con la investigación previa realizada por Silva (2021), donde también se identificó una alta satisfacción en la dimensión de fiabilidad con un 52.2%, capacidad de respuesta con un 50.7% y seguridad con un 58.2%. De manera similar, la empatía fue evaluada con un 52.2% de satisfacción alta. Además, los aspectos tangibles recibieron una valoración adecuada con un 50.7%

de satisfacción alta. Los resultados enfatizan la importancia de capacitar al personal para brindar una atención de calidad y generar resultados satisfactorios para los clientes. Así mismo Estos hallazgos son relevantes para la mejora continua del centro de fisioterapia y podología Maryed, ya que permiten identificar las áreas de mayor y menor satisfacción en el servicio ofrecido. Al poner énfasis en la preparación del personal, y en la mejora de la empatía en el centro puede aumentar la experiencia satisfactoria del cliente y fomentar relaciones duraderas con ellos. En última instancia, estos resultados contribuyen al desarrollo de estrategias efectivas para asegurar la calidad en la entrega de servicios, de salud y mejorar la experiencia general de los clientes.

Los resultados obtenidos al evaluar el grado de satisfacción de los clientes, en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed revelan un alto porcentaje del 90.9% (189) de clientes clasificados como satisfechos, seguido de un pequeño porcentaje del 8.7% (18) que se mostró indiferente y solo un 0.5% (1) que expresó insatisfacción. Al realizar el análisis de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, se encontró que los datos de la variable SC no cumplen con el requisito de normalidad, lo cual indica uso pruebas no paramétricas como Rho de Sperman. Los datos obtenidos en este estudio concuerdan con los hallazgos de Febres y Mercado (2020), quienes también encontraron que un 60.3% de los participantes mostraron un nivel adecuado de satisfacción. Además, Ramos et al. (2020) identificaron que el 95% de los clientes estaban satisfechos, mientras que un 5% presentó una baja satisfacción en estudios realizados en centros terapéuticos de rehabilitación física en instituciones privadas y públicas, Estos resultados son valiosos para el centro de fisioterapia y podología Maryed, ya que brindan información sobre el nivel general del grado de satisfacción de sus clientes. Estos hallazgos pueden servir como base para implementar estrategias dirigidas a mantener altos niveles de satisfacción y continuar ofreciendo servicios de alto nivel que satisfaga exigencias y perceptivas de los clientes.

En lo que respecta a la hipótesis general, se concluyó que existe una relación altamente significativa entre la (CS) y la (SC) en el centro de Fisioterapia y

Podología Maryed -2023. Este resultado coincide con investigaciones previas realizadas por Ramos et al. (2020), Olortegui (2018), Ramos (2019), y Mamani (2019), quienes también identificaron una correlación altamente significativa, entre la excelencia del servicio recibido y el grado de excelencia del servicio, mediante el uso de diferentes métodos estadísticos de acuerdo al coeficiente de correlación ordinal de Spearman y la prueba Chi-Cuadrado. Adicionalmente, Silva (2021) respalda los hallazgos de esta investigación, ya que mediante la prueba Chi-Cuadrado demostró una relación relevante y significativa entre la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente en el año 2021, con un valor de p (Pvalor) menor a 0.05, y también mostró una buena concordancia con un valor de Kappa de 1.00.

La ratificación de esta relación significativa entre la excelencia del servicio y la SC, en diferentes investigaciones realizadas a través del tiempo, fortalece la consistencia y relevancia de los resultados recabados en el presente estudio. Estos hallazgos respaldan la importancia de brindar un excelente servicio en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed para mantener y aumentar la SC a lo largo del tiempo. La convergencia de resultados obtenidos por distintos investigadores en diferentes momentos, como lo demuestran los estudios de Ramos et al. (2020), Olortegui (2018), Ramos (2019), Mamani (2019) y Silva (2021), sugiere que la relación entre CS y SC es una tendencia sólida y generalizable, que trasciende diferentes contextos y años de investigación. Estas conclusiones son valiosas para la gestión del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, ya que proporcionan una base sólida para orientar estrategias y acciones que busquen mejorar un excelente servicio y, en consecuencia, incrementar la satisfacción y lealtad de los clientes en el presente y futuro.

La hipótesis específica 1 reveló una correlación significativa ( $r=0.538$  y  $Sig=0.000$  menor que 0.05) entre la dimensión de capacidad de respuesta y la SC en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023. Este resultado coincide con Mendoza (2021), quien también identificó una relación directa y relevante ( $r=0.460$  y  $Sig=0.000$  inferior que 0.05) entre ambas variables. Silva (2021) también respalda este hallazgo con una relación significativa en su prueba ChiCuadrado ( $Pvalor=0.00$  inferior que 0.05,  $Kappa=0.76$ ). Además, Chávez (2020) identificó una

relación significativa ( $r=0.603$  y  $\text{sig}=0.000$  menor que  $0.05$ ) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del consumidor en otro centro de Fisioterapia y Rehabilitación. Estos resultados sugieren que una atención ágil y oportuna en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed se relaciona con un mayor grado de gratificación del cliente. Cuando los clientes reciben una respuesta rápida a sus necesidades y solicitudes, es más probable que perciban el servicio como eficiente y satisfactorio. Esto, a su vez, puede generar una opinión favorable del servicio recibido en general y aumentar la probabilidad de que los clientes estén conformes con la experiencia brindada por el centro.

El hecho de que estos hallazgos sean consistentes con investigaciones previas, como las de Mendoza (2021), Silva (2021), y Chávez (2020), refuerza la validez y relevancia de estos resultados. La consistencia en los hallazgos a lo largo del tiempo y en diferentes contextos sugiere que la relación entre capacidad de respuesta y SC es una tendencia sólida y generalizable en el ámbito de la atención en fisioterapia y de servicios. Por lo tanto, estos resultados pueden servir como base para implementar estrategias que mejoren la capacidad de respuesta, con el objetivo de aumentar la satisfacción y la percepción positiva de los clientes hacia un mejor servicio proporcionado. La evidencia respalda que una capacidad de respuesta efectiva está relacionada con una mayor gratificación del cliente en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed.

La hipótesis específica 2 reveló una correlación significativa ( $r=0.612$  y  $\text{Sig}=0.000$  inferior que  $0.05$ ) entre la fiabilidad en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023, y la SC. Este resultado coincide con el de Mendoza (2021), quien también identificó una asociación directa relevante ( $r=0.423$  y  $\text{Sig}=0.000$  inferior que  $0.05$ ) entre las dos variables del estudio. Además, Silva (2021) respalda este hallazgo al determinar una relación significativa relevante entre la dimensión de fiabilidad y la gratificación del cliente mediante la prueba ChiCuadrado ( $P$  valor= $0.00$  menor que  $0.05$ ), con una concordancia de Kappa de  $0.73$ . Asimismo, Chávez (2020) identificó una relación significativa ( $r=0.631$  y  $\text{sig}=0.000$  menor que  $0.05$ ) entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del consumidor en otro centro de Fisioterapia y Rehabilitación. En conjunto, estos

resultados enfatizan que la confianza en la prestación de servicios en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed juega un rol esencial en la gratificación del cliente, ya que clientes satisfechos se sienten seguros al recibir servicios confiables y de calidad.

La hipótesis específica 3 reveló una correlación significativa ( $r=0.538$  y  $Sig=0.000$  menor que  $0.05$ ) entre la infraestructura en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023, y la SC. Este resultado coincide con el de Mendoza (2021), quien también identificó una asociación directa y relevante ( $r=0.313$  y  $Sig=0.000$  menor que  $0.05$ ) entre estas variables de su estudio. Además, Silva (2021) respalda este hallazgo al determinar una relación relevante entre la dimensión las dimensiones del estudio con resultados de la prueba Chi-Cuadrado ( $Pvalor=0.00$  inferior que  $0.05$ ), con una concordancia de Kappa de  $0.31$ . Asimismo, Chávez (2020) identificó una relación significativa ( $r=0.603$  y  $sig=0.000$  inferior que  $0.05$ ) entre la infraestructura (tangibilidad) y la satisfacción del consumidor en otro centro de Fisioterapia y Rehabilitación. Estos resultados respaldan la idea de que una infraestructura adecuada en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed se asocia positivamente con la satisfacción del cliente así un ambiente físico cómodo y bien equipado contribuye a la percepción de una atención de calidad y, por ende, genera una mayor satisfacción entre los clientes al sentirse atendidos en un entorno propicio para sus necesidades.

La hipótesis específica 4 reveló una correlación significativa ( $r=0.477$  y  $Sig=0.000$  menor que  $0.05$ ) entre la seguridad en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023, y la SC. Este resultado coincide con el de Mendoza (2021), quien también identificó una relación directa de gran relevancia ( $r=0.499$  y  $Sig=0.000$  inferior que  $0.05$ ) entre la seguridad y la gratificación del cliente. Además, Silva (2021) respalda este hallazgo al determinar una relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del cliente mediante la prueba ChiCuadrado ( $Pvalor=0.00$  inferior que  $0.05$ ), con una concordancia de Kappa de  $0.49$ . Estos resultados respaldan la idea de que un ambiente seguro en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed se asocia positivamente con la satisfacción de los clientes. Los clientes que se sienten seguros al recibir servicios en el centro son más

propensos a confiar en la calidad del servicio y, por lo tanto, experimentan una mayor satisfacción con su experiencia general.

La hipótesis específica 5 reveló una relación de gran relevancia ( $r=0.540$  y  $Sig=0.000$  inferior que  $0.05$ ) entre la empatía en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima-2023, y la SC. Este resultado coincide con el de Mendoza (2021), quien también identificó una asociación directa y relevante ( $r=0.357$  y  $Sig=0.000$  menor que  $0.05$ ) entre la empatía y la gratificación del cliente. Además, Silva (2021) respalda este hallazgo al determinar una relación significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción del cliente mediante la prueba Chi-Cuadrado ( $Pvalor=0.00$  menor que  $0.05$ ), con una concordancia de Kappa de  $0.67$ . Asimismo, Chávez (2020) identificó una relación relevante ( $r=0.611$  y  $sig=0.000$  inferior que  $0.05$ ) entre la empatía y la satisfacción del consumidor en otro centro de Fisioterapia. Estos hallazgos respaldan la idea de que la empatía mostrada en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed se asocia positivamente con la satisfacción de los clientes. La capacidad del personal para entender y responder a las exigencias y expectativas afectivas de los clientes influye directamente en su percepción general de la atención recibida y, por ende, en su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos. La empatía es un elemento esencial para generar una experiencia de atención satisfactoria, lo que a su vez puede fomentar la lealtad del cliente y promover una reputación positiva para el centro de Fisioterapia y Podología Maryed en el mercado.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Los resultados del estudio revelan que en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed hay una correlación significativa entre las dos variables de estudio en relación a calidad de atención y satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.688 con un valor de  $p=0.000$  respalda una correlación moderada positiva entre las dos variables del presente estudio, lo que resalta la importancia de ofrecer un servicio de alto nivel para asegurar la satisfacción de los clientes.

**Segundo:** El primer objetivo específico evidenció que en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023, existe una relación significativa entre la dimensión de "capacidad de respuesta" y la (SC). El coeficiente de correlación de Spearman  $r=0.538$  y un valor de  $p=0.000$  (inferior a 0.05) denotan una correlación positiva y estadísticamente relevante entre ambas dimensiones de las variables.

**Tercero:** El segundo objetivo específico demostró que en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023, existe una relación significativa entre la dimensión de "fiabilidad" y la (SC). El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue  $r=0.612$  y un valor de  $p=0.000$  (inferior a 0.05), lo cual respalda una correlación positiva y estadísticamente relevante entre ambas variables.

**Cuarto:** El tercer objetivo específico reveló una relación significativa entre la dimensión de "infraestructura" y la (SC) en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue  $r=0.538$  y un valor de  $p=0.000$  (inferior a 0.05), lo que señala una correlación positiva y estadísticamente relevante entre ambas variables.

**Quinto:** El cuarto objetivo específico concluyó que existe una relación altamente significativa entre la dimensión de "seguridad" y la (SC) en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue  $r=0.447$  y un valor de  $p=0.000$  (inferior a 0.05), lo

que indica una correlación positiva y estadísticamente relevante entre ambas variables.

**Sexto:** El quinto objetivo específico concluyó que existe una relación altamente significativa entre la dimensión de "empatía" y la (SC) en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue  $r=0.540$  y un valor de  $p=0.000$  (inferior a 0.05), lo que indica una correlación positiva y estadísticamente relevante entre ambas variables, subrayando la relevancia de la empatía para garantizar la satisfacción de los clientes.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Como resultado de la investigación, se sugiere implementar capacitaciones que mejoren el servicio en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed, enfocándose en desarrollar la técnica de escucha activa. Estas capacitaciones abarcarán aspectos profesionales y humanos, promoviendo un servicio más empático y completo. Se brindará charlas de las habilidades blandas fomentando la empatía y comunicación efectiva. Con esta mejora en el servicio, se espera fortalecer la percepción de SC y aumentar la SC, lo que en última instancia podría contribuir al crecimiento de la empresa.

**Segundo:** Se propone realizar charlas motivacionales dirigidas al personal que trabaja en el centro de Fisioterapia y Podología Maryed para mejorar la dimensión de capacidad de respuesta y su relación con la (SC). Estas charlas tienen el propósito de crear un ambiente positivo y enfocado en brindar un servicio de excelencia, lo que puede tener un efecto positivo en cómo los clientes perciben y se sienten satisfechos con los servicios recibidos. Implementar técnicas de coaching durante estas charlas motivacionales permitirá potenciar las habilidades del personal en la interacción con los clientes, fomentando la empatía, la escucha activa y una mejor resolución de sus necesidades.

**Tercero:** Para impulsar la percepción de la dimensión fiabilidad y su relación con la SC, se sugiere implementar un sistema de seguimiento para los clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed. A través de encuestas de satisfacción periódicas y la atención proactiva a comentarios y sugerencias de los clientes, se podrá identificar oportunidades de mejora y fortalecer la confiabilidad del servicio. Esta estrategia demostrará el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente y contribuirá a fidelizarlos, generando un impacto positivo en la reputación y el crecimiento de la institución.

**Cuarto:** Para mejorar de forma positiva la percepción de la calidad del servicio en la dimensión de infraestructura y aumentar la SC, se sugiere realizar inversiones en la actualización de equipos terapéuticos utilizados en la

atención, así como implementar software que facilite un seguimiento más efectivo, como un CRM. Asimismo, se recomienda utilizar estrategias de marketing digital para generar un impacto positivo en la satisfacción y fidelidad de los clientes, lo que contribuirá al crecimiento y éxito general de la empresa. Mediante estas acciones, se buscará brindar una experiencia de atención más eficiente y personalizada, lo que permitirá al centro de Fisioterapia y Podología Maryed destacarse en el mercado, atraer nuevos clientes y mantener la satisfacción y lealtad de los ya existentes.

**Quinta:** Para asegurar la satisfacción del cliente y reforzar la dimensión de seguridad, se recomienda implementar programas de capacitación y concientización dirigidos al personal del centro de Fisioterapia y Podología Maryed. Estos programas deben enfocarse en prácticas seguras y protocolos de prevención de riesgos para garantizar la protección y bienestar de los pacientes. Un equipo capacitado y comprometido con la seguridad transmitirá confianza a los clientes, generando una experiencia positiva y fortaleciendo la percepción de calidad del servicio en el centro.

**Sexta:** Para mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la dimensión de empatía, se recomienda aplicar un programa de capacitación que se enfoque en desarrollar habilidades blandas, con especial énfasis en fortalecer la empatía, para el personal del centro de Fisioterapia y Podología Maryed. A través de esta capacitación, el equipo podrá mejorar su conexión con los clientes, comprendiendo mejor sus necesidades y ofreciendo un servicio más personalizado y compasivo. Esto no solo mejorará la satisfacción del cliente, sino que también tendrá un impacto positivo en el clima organizacional del centro. Al desarrollar un equipo empático, se logrará crear una experiencia más positiva y satisfactoria para los clientes, mejorando así la percepción general de la calidad del servicio ofrecido por el centro.

## REFERENCIAS

- Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) (2018). *Patient safety and quality: An evidence-based handbook for nurses*.  
<https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/professionals/systems/hospital/engagement/psqh-nurse-handbook/psqh-nurse-handbook.pdf>
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). *Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement*. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3-7.  
<https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Albolino, S., Masi, D., & Villani, E. R. (2020). *Predictors of job satisfaction in a sample of Italian nurses: A cross-sectional study*. *Journal of Nursing Management*, 28(5), 1135-1144. <https://doi.org/10.1111/jonm.12938>
- Bennett, C. C., Khangura, S., Brehaut, J. C., Graham, I. D., Moher, D., Potter, B. K., & Grimshaw, J. M. (2013). *Reporting guidelines for survey research: An analysis of published guidance and reporting practices*. *PLoS Medicine*, 10(8), e1001480. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1001480>
- Burneo, A., & Isabel, K. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario de calidad de servicio en los pacientes de una entidad de salud pública de la ciudad de Piura, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Cabello, Emilio, & Chirinos, Jesús L. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88-95. Recuperado en 23 de abril de 2023, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018130X2012000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2012000200003&lng=es&tlng=es).

- Cachay, S., & Ovarli, E. (2021). *Calidad de servicio en terapia física mediante plataforma zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Universidad Continental.*
- Canzio C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. [Tesis]. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>*
- Chavez Lima, Y. E., Linares Huaman, R. Y., & Surco Ayma, Y. (2022). Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de Terapia Física y Rehabilitación Cusco agosto - diciembre del 2021. Recuperado de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11293>
- Donabedian, A. (1988). *The quality of care: How can it be assessed? JAMA, 260(12), 1743-1748. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>*
- e1248. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>*
- Fitch, K., Pyenson, B., & Iwasaki, K. (2015). *Medical technology innovation scorecard: The race for global leadership. Milliman Research Report. <https://www.milliman.com/-/media/milliman/pdfs/articles/medical-technologyinnovation-scorecard.ashx>*
- Gonzalez, M. E. (2017). *Adaptación y validación de un cuestionario para medir la satisfacción del tratamiento de fisioterapia en Atención Primaria.*

Tesisenred.net. Retrieved June 3, 2023, from <https://tesisenred.net/bitstream/handle/10803/450864/TESI.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Grembowski, D., Patrick, D., Diehr, P., Durham, M., Beresford, S., Kay, E., & Hecht, J. (2000). *Self-efficacy and health behavior among older adults. Journal of Health and Social Behavior, 41*(2), 221-239. <https://doi.org/10.2307/2676295>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación (5th ed.)*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Herrera Rojas, A. (1989). *Notas sobre psicometría: Guía para el curso de psicometría. Comp Stud Soc Hist, 1*(4), 401. Recuperado de [https://www.academia.edu/14967454/Universidad\\_Nacional\\_de\\_Colombia\\_Facultad\\_de\\_Ciencias\\_Humanas\\_departamento\\_de\\_psicologia\\_notas\\_sobre\\_psicometria\\_guia\\_para\\_el\\_curso\\_de\\_psicometria](https://www.academia.edu/14967454/Universidad_Nacional_de_Colombia_Facultad_de_Ciencias_Humanas_departamento_de_psicologia_notas_sobre_psicometria_guia_para_el_curso_de_psicometria)

Hesselink, G., Schoonhoven, L., Barach, P., Spijker, A., Gademan, P., Kalkman, C., Liefers, J., Vernooij-Dassen, M., & Wollersheim, H. (2013). *Improving patient handovers from hospital to primary care: A systematic review. Annals of Internal Medicine, 158*(5), 394-405. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-158-5201303051-00006>

Hojat, M., Gonnella, J. S., Nasca, T. J., Mangione, S., Vergare, M., & Magee, M. (2002). *Physician empathy: Definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty. American Journal of Psychiatry, 159*(9), 1563-1569. <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.159.9.1563>

Ibarra Morales, Luis Enrique, & Casas Medina, Emma Vanessa. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y administración, 60*(1),

229-260. Recuperado en 04 de junio de 2023, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018610422015000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018610422015000100010&lng=es&tlng=es).

Javed, S. A., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). *Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches*. *The International journal of health planning and management*, 34(1), e168–e182. <https://doi.org/10.1002/hpm.2629>

Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022). *Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania*. *Frontiers in public health*, 10, 925681. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.925681>

Kim, S. H., & Kim, H. J. (2016). *The impact of empathy on customer satisfaction and customer loyalty in the Korean mobile telecommunication industry*. *Sustainability*, 8(11), 1129. <https://doi.org/10.3390/su8111129>

Kuipers, B. S., Higgs, M., Kickul, J. R., & Kuhnert, K. W. (2010). *Work satisfaction and the motivation to lead: Exploring work-life priorities among female entrepreneurs*. *Journal of Small Business Management*, 48(2), 208-225. <https://doi.org/10.1111/j.1540-627X.2010.00290.x>

Lylu, W., & Pérez, C. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación “Manos Curativas” de la ciudad de Lima*. Edu.Pe. Retrieved July 5, 2023, from [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8058/2/IV\\_FC\\_E\\_318\\_TI\\_Chavez\\_Perez\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8058/2/IV_FC_E_318_TI_Chavez_Perez_2020.pdf)

Manzini, Jorge Luis. (2000). *Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos*. *Acta bioethica*, 6(2), 321-

334. [HTTPS://DX.DOI.ORG/10.4067/S1726-569X2000000200010](https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2000000200010)

Mejía, E. (2005). *La investigación científica en educación*. 2da, ed. Centro de producción Editorial e Imprenta de la Universidad Mayor de San Marcos de CEPREDIM. Recuperado en: [https://es.scrib.com/document/301764412/La-investigacion\\_](https://es.scrib.com/document/301764412/La-investigacion_)

Muñoz Camargo, J. C. (2011). *Revisión de conocimientos sobre metodología de la investigación*. *Enfermería intensiva*, 22(3), 125–127.

<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2011.06.003>

Paraskevas, A., & Altinay, L. (2013). *Service quality in hospitality organizations: A systematic review and future research agenda*. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 37(3), 377-405.

<https://doi.org/10.1177/1096348012442569>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(88\)80002-0](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(88)80002-0)

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00048-7)

Pascoe, G. C. (2013). *Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis*. *Evaluation and Program Planning*, 6(3-4), 185-210. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90002-6](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90002-6)

Perera, S., & Dabney, B. W. (2020). *Case management service quality and patientcentered care*. *Journal of health organization and management, ahead-of-print(ahead-of-print)*, [10.1108/JHOM-12-2019-0347](https://doi.org/10.1108/JHOM-12-2019-0347).

<https://doi.org/10.1108/JHOM-12-2019-0347>

Persai, D., Balu, R. K., Singh, K., Prabhu, R. R., Lahoti, S., Rout, S., & Panda, R. (2022). *Patient Satisfaction with Quality of Primary Care Health services findings from India. The International journal of health planning and management*, 37(4), 2256–2265. <https://doi.org/10.1002/hpm.3467>

Ramos Miranda, Karen Lisette, Podesta Gavilano, Luis Enrique, & Ruiz Arias, Raúl Alberto. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), e1248. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional. Pearson Prentice Hall.*

Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos. AECA, Madrid. Recuperado de: <http://www.observatorio-iberoamericano.org/paises/Spain/L12.htm>*

Rumi, M. H., Makhdam, N., Rashid, M. H., & Muyeed, A. (2021). *Patients' Satisfaction on the Service Quality of Upazila Health Complex in Bangladesh. Journal of patient experience*, 8, 23743735211034054. <https://doi.org/10.1177/23743735211034054s>

Seminario, V., & Wilmer, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020. Universidad César Vallejo.*

Seyedalizade, S., Mokhtari, S., & Sanjaghi, M. E. (2021). *Investigating the impact of job insecurity on employee turnover intention: The mediating role of job satisfaction and organizational commitment. Current Psychology*, 40(2), 707-719. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00530-4>

Shanafelt, T. D., Hasan, O., Dyrbye, L. N., Sinsky, C., Satele, D., Sloan, J., West, C. P. (2016). *Intention to leave practice: A national physician survey. Mayo*

*Clinic Proceedings*, 91(9), 1292-1300.

<https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2016.06.005>

Shaw, J., O'Rourke, P., Del Mar, C., & Kenardy, J. (2017). *Psychological interventions for overweight or obesity*. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2, CD003818. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD003818.pub3>

Smith, J. K., Johnson, L. M., & Williams, R. T. (2019). *Reliability of measurement instruments: A systematic review*. *Journal of Applied Measurement*, 20(2), 123-145.

Stander, M. W., Rothmann, S., & Bothma, F. C. (2013). *Job insecurity, burnout and work engagement: The impact of positive psychological capital*. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39(2), 1-12.

<https://doi.org/10.4102/sajip.v39i2.1105>

Valls, W; Vigil, E & Quiza, R (2000). *Evaluación de la calidad en empresas hoteleras del polo turístico de Varadero. Tesis presentada en opción al título de Máster en Gestión de empresas turísticas. Varadero, Cuba.*

Wang, X., & Wu, S. (2020). *The impact of high-performance work systems on employee satisfaction: Evidence from China*. *International Journal of Human Resource Management*, 31(3), 398-421.

<https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1415392>

World Medical Association. (2013). Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial: principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Recuperado de <https://www.wma.net/es/politicas-post/declaracionde-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicasen-seres-humanos/>

- Xu, Z., & Roberts, J. A. (2010). *Investigating the determinants of job satisfaction of Chinese migrant workers: An integrative approach. International Journal of Human Resource Management*, 21(5), 745-764.  
<https://doi.org/10.1080/09585191003729322>
- Zeithalm, V.A, Parasuraman, A. & Berry. (1993) *La Calidad Total en la Gestión de los Servicios. Editorial Díaz de Santos.*
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.*
- Zolnierek, K. B., & DiMatteo, M. R. (2009). *Physician communication and patient adherence to treatment: A meta-analysis. Medical Care*, 47(8), 826-834.  
<https://doi.org/10.1097/MLR.0b013e31819a5acc>

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de la variable

Matriz de operacionalización de las variables							
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Calidad de servicio	Zeithaml manifiesta que la calidad de servicio es la apreciación que el cliente hace de a excelencia del servicio Izaguirre (2014)	Es un tipo de variable cualitativa la cual se va cuantificar utilizando el cuestionario Servperf (1994)	Fiabilidad	Tiempo de espera en la atención	1,4	Ordinal	Escala de Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Ni en acuerdo y desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Capacidad de respuesta	Rapidez de los trabajadores	5,9		
			Seguridad	Garantía de la realización de sus operaciones - Atención de los colaboradores con el cliente	10,13		
			Empatía	Personalización de la atención de cada colaborador en el servicio prestado a cada cliente	14,17		
			Infraestructura	Instalación e infraestructura del centro	18,22		
Nivel de satisfacción	Kotler, manifiesta que hablar de la satisfacción del cliente se refiere al grado de ánimo del	Es un tipo de variable cualitativa la cual se va cuantificar utilizando el Customer Satisfaction Questionnaire	Variable 2: Satisfacción del cliente				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Comunicación y atención del fisioterapeuta	Porcentaje de pacientes que reportan haber entendido claramente las explicaciones del fisioterapeuta. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención amable y empática del fisioterapeuta. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención disponible y oportuna del fisioterapeuta.	1,3		Escala de Likert  1=Muy

	consumidor que resulta de igualar el provecho que perciban el cliente sobre la prestación o producto con sus		Acceso y tiempo de espera	Experiencia de servicio y experiencia de tiempo de espera Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido facilidad de acceso a la clínica de fisioterapia. Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido un tiempo de espera razonable para recibir atención de fisioterapia. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido atención de fisioterapia oportuna	4,6	<b>Ordinal</b>	insatisfecho 2=Insatisfecho 3=Neutral 4=Satisfecho 5=Muy satisfecho
				Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia cómoda en el espacio donde se realizó la fisioterapia.	7,9		
	expectativas. campaña y ferretería (2016)		Confort y limpieza	Porcentaje de pacientes que reportan haber visitado una clínica de fisioterapia limpia y ordenada. Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con los servicios de limpieza.		<b>Ordinal</b>	
			Tratamiento de fisioterapia y resultados	Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un tratamiento eficaz de fisioterapia. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un diagnóstico y evaluación de calidad adecuada. Porcentaje de pacientes que reportan haber experimentado mejoría en sus síntomas o condición después del tratamiento.	10,12		
			Costos y facturación	Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una transparencia adecuada en los costos de la fisioterapia. Porcentaje de pacientes que reportan estar satisfechos con la relación entre los costos y la calidad del servicio recibido. Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con el servicio de facturación	13,15		
			Satisfacción global	Porcentaje de pacientes que reportan tener una satisfacción general alta con el servicio de fisioterapia recibido. Porcentaje de pacientes que reportan tener una satisfacción general con la calidad del servicio de fisioterapia. Porcentaje de pacientes que recomendarían esta clínica de fisioterapia a otras personas	16,18		

## ANEXO 2: Matriz de consistencia

### Título: Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima - 2023.

Problema general	Objetivos generales	Hipótesis general	Variables e indicadores				
¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023?	Determinar relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, 2023	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, 2023.	<b>Variable 1: Calidad de Servicios</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Fiabilidad	Tiempo de espera en la atención	1,4	<b>Ordinal</b>	1= Totalmente de acuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en acuerdo y desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Capacidad de respuesta	Rapidez de colaboradores	5,9		
Seguridad	Garantía de la realización de sus operaciones -Atención de los colaboradores con el cliente	10,13					
Empatía	Personalización de la atención de cada colaborador en el servicio prestado a cada cliente	14,17					
			infraestructura	Instalación e infraestructura del centro	18,22		
			<b>Variable 2: Satisfacción del cliente</b>				
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>					
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio en su capacidad de respuesta en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su capacidad de respuesta en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023	Existe relación significativa entre la calidad de servicio en su capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima -2023					
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio en su fiabilidad en	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su fiabilidad en	Existe relación significativa entre la calidad de servicio en su fiabilidad en la					

la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023?	la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023	satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio en su infraestructura con la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su infraestructura en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima 2023	Existe relacion significativa entre la calidad de servicio en su infraestructura en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima 2023	Comunicación y atención del fisioterapeuta	Porcentaje de pacientes que reportan haber entendido claramente las explicaciones del fisioterapeuta. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención amable y empática del fisioterapeuta. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención disponible y oportuna del fisioterapeuta.	1,3	Escala de Likert Ordinal	1=Muy insatisfecho 2=Insatisfecho 3=Neutral 4=Satisfecho 5=Muy satisfecho

¿Cuál es la relación que Determinar la relación que existe entre la calidad de existe entre la calidad de servicio en su seguridad en servicio en su seguridad la satisfacción de clientes en la satisfacción de del centro de Fisioterapia y clientes del centro de Podología Maryed, Lima - Fisioterapia y Podología 2023? Maryed, Lima - 2023 Existe relacion significativa entre la calidad de servicio en su seguridad en la Acceso y satisfacción de clientes del tiempo de centro de Fisioterapia y espera Podología Maryed, Lima - 2023

Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido facilidad de acceso a la clínica de fisioterapia. Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido un tiempo de espera razonable para recibir <sup>4,6</sup> atención de fisioterapia. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido atención de fisioterapia oportuna

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio en su empatía en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023?	Determinar la relación que existe entre calidad de servicio en su empatía en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima - 2023	Existe relacion significativa entre calidad de servicio en su empatía en la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed, Lima – 2023.	Confort y limpieza	Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia cómoda en el espacio donde se realizó la fisioterapia. Porcentaje de pacientes que reportan haber visitado una clínica de fisioterapia limpia y ordenada. Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con los servicios de limpieza.	<b>7,9</b>	
			Tratamiento de fisioterapia y resultados	Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un tratamiento eficaz de fisioterapia. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un diagnóstico y evaluación de calidad adecuada. Porcentaje de pacientes que reportan haber experimentado mejoría en sus síntomas o condición después del tratamiento.	<b>10,12</b>	
			Costos y facturación	Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una transparencia adecuada en	<b>13,15</b>	

				los costos de la fisioterapia. Porcentaje de pacientes que reportan estar satisfechos con la relación entre los costos y la calidad del servicio recibido. Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con el servicio de facturación		
			Satisfacción global	Porcentaje de pacientes que reportan tener una satisfacción general alta con el servicio de fisioterapia recibido. Porcentaje de pacientes que reportan tener una satisfacción general con la calidad del servicio de fisioterapia. Porcentaje de pacientes que recomendarían esta clínica de fisioterapia a otras personas.	16,18	
Nivel y diseño de investigación		Población y muestra		Técnica e instrumentos		Estadística por utilizar
<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal <b>Método:</b> Hipotético deductivo <b>Enfoque:</b> Cuantitativo		<b>Población:</b> 450 clientes que asisten la fecha indicada para la encuesta <b>Muestra:</b> 208 clientes del centro de Fisioterapia y Podología Maryed <b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuestas		<b>variable 1:</b> Calidad de atención <b>Técnica:</b> encuestas <b>Instrumentos:</b> cuestionario SERVPERF <b>variable 2:</b> Nivel de satisfacción <b>Técnica:</b> Encuestas <b>Instrumentos:</b> cuestionario Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ) para servicios de salud adaptado a fisioterapia.		<b>Descriptiva:</b> Se aplicará el instrumento de recolección de datos, para ser procesada por el SPSS 26  <b>Inferencial:</b> Para la prueba de la hipótesis se aplicará el Estadístico Rho de Spearman.

## Anexo 02: INSTRUMENTO 1: CALIDAD DE SERVICIO

**Instrucciones:** Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**). Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador. **PARTE I:**

### Datos sociodemográficos

Edad		genero	(M) (F)
------	--	--------	---------

### PARTE II: CUESTIONARIO SERVPERF

PERCEPCIONES						
En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES que se refiere a la forma como <b>UD HA RECIBIDO</b> , en el centro de fisioterapia y podología, use la escala numérica del 1 al 5, donde 1 la menor calificación y 5 la más alta calificación donde: 1= Totalmente de acuerdo 2= En desacuerdo 3=Ni en acuerdo y desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo						
N.º	Preguntas	Puntaje -escala de Likert				
		1	2	3	4	5
1	P ¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos para para sacar una cita?					
2	P ¿El terapeuta le atendió en el horario programado?					
3	P ¿Su atención se realizó respetando su programación y orden de llegada?					
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	P ¿Ud. encontró citas disponibles para su atención?					
6	P ¿La atención en recepción fue rápida?					
7	P ¿La atención al hacerle pasar al ambiente fue rápida?					
8	P ¿El tiempo de duración del tratamiento brindado por el terapeuta fue lo suficiente?					
9	P ¿La atención en caja fue rápida?					
10	P ¿Durante la atención en consultorio se respetó su privacidad?					
11	P ¿el terapeuta le realizo un examen físico adecuado para ver que tratamiento sería el adecuado?					
12	P ¿El terapeuta le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?					
13	P ¿El terapeuta que le atendió le inspiro confianza?					

14	P	¿El personal de recepción le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P	¿El terapeuta que le atendió mostro interés en usted?					
16	P	¿Ud. Comprendió la explicación que el terapeuta le brindo sobre el tratamiento a realizar?					
17	P	¿Usted comprendido sobre la explicación que el terapeuta le brindo sobre los cuidados que recibirá después de su tratamiento?					
18	P	¿Usted comprendido la explicación que el terapeuta le brindo sobre la programación de sesiones que le realizara?					
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los clientes?					
20	P	¿La administración conto con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	P	¿Los consultorios de terapeuta contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

**Puntuaciones utilizado en el cuestionario Servperf**

	N° items	Niveles Calidad de atención		
		Bajo	Regular	Alto
Calidad de servicio	22	22-51	52-81	82-110
Capacidad de respuesta	4	4-9	10- 15	16-20
Fiabilidad	5	5-11	12-18	19-25
Infraestructura	4	4-9	10- 15	16-20
Seguridad	4	4-9	10- 15	16-20
Empatía	5	5-11	12-18	19-25

**Fuente:** Cronin y Taylor (1994)

**Anexo 03: INSTRUMENTO 2: SATISFACCION DEL CLIENTE**

**PARTE III: CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE (CSQ)**

De acuerdo a los siguientes enunciados marque UD. del 1 al 5 de acuerdo a la satisfacción que percibió de la atención recibida donde :1 muy insatisfecho - 5 muy satisfecho.

Preguntas	Puntaje				
	Escala de liker				
	1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Neutral	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho
1. ¿El fisioterapeuta fue claro y detallado en sus explicaciones?.					
2. ¿El fisioterapeuta fue amable y empático durante la atención?					
3. ¿ El fisioterapeuta estuvo disponible cuando lo necesité?					
4. ¿ La facilidad de acceso a la clínica de fisioterapia fue satisfactoria?					
5. ¿El tiempo de espera para recibir atención de fisioterapia fue razonable?					
6. ¿La atención de fisioterapia fue oportuna?					
7. ¿El espacio donde se realizó la fisioterapia fue cómodo?					
8. ¿El ambiente de la clínica de fisioterapia estaba limpio y ordenado?					
9. ¿ La calidad de los servicios de limpieza fue adecuada?					
10. ¿El tratamiento de fisioterapia recibido fue eficaz?					
11. ¿La calidad del diagnóstico y evaluación fue adecuada?					
12. ¿El tratamiento alivió mis síntomas o mejoró mi condición?					
13. ¿ La transparencia en los costos de la fisioterapia fue adecuada?					
14. ¿Los costos fueron justos en relación a la calidad del servicio recibido?					
15. ¿ La calidad del servicio de facturación fue satisfactoria?					
16. ¿Mi satisfacción general con el servicio de fisioterapia recibido es alta?					
17. ¿La calidad del servicio de fisioterapia en general es satisfactoria?					

18. ¿Recomendaría esta clínica de fisioterapia a otras personas?					
--	--	--	--	--	--

**Niveles de satisfaccion del cliente**

Satisfaccion del cliente	Nº Items	Insatisfechos	Iniferentes	Satisfechos
	18	18-42	43-63	67-90

Fuente: Claes Fornell (1994)

## Anexo 04: Validez de instrumentos

### Experto 1

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima - 2023**. La evaluación del

instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando la satisfacción del cliente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez:**

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Walter Sechuran, Fernando Arturo</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad, costos presupuestos y finanzas para gestión
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Maestría en investigación estratégica

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala (SERRPERF)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario SERVPERF</b>	
<b>Autora:</b>	Cronin y Taylor (1994)	
<b>Procedencia:</b>	Universidad de Texas – Estados Unidos	
<b>Administración:</b>	Puede realizarse en persona, por teléfono, correo electrónico o en línea, dependiendo de la forma en que se haya diseñado el cuestionario y la disponibilidad de recursos.	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	El cuestionario <b>SERVPERF</b> se ha utilizado en una amplia variedad de sectores, incluyendo servicios financieros, turismo, atención médica, telecomunicaciones, entre otros.	
<b>Significación:</b>	El cuestionario mide la percepción del servicio recibido. Cada parte contiene 22 afirmaciones que se refieren a los cinco atributos de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Con una calificación según escala de Likert Totalmente de acuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo y desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	
<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>

4. **Soporte teórico**

5.

<b>VARIABLES</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
<b>Calidad de servicio</b>	Infraestructura	Fitch et al., (2015). Sostiene que hace referencia al entorno físico y tecnológico en el que se brinda la atención sanitaria, incluyendo las instalaciones, el equipamiento y las herramientas tecnológicas.
	Fiabilidad	Parasuraman et al., (1988). Sostiene como el resultado positivo que obtiene un cliente cuando un proveedor de servicios cumple con lo prometido de manera consistente, cuidadosa y precisa, sin cometer errores importantes.

	Capacidad de respuesta	Según Parasuraman et al. (1985), la capacidad de respuesta en el contexto de la calidad del servicio está relacionada con la disposición del proveedor de servicios para atender a los clientes de manera rápida y efectiva, brindándoles un servicio único e inigualable.
	Seguridad	Según Parasuraman et al., (1985), la seguridad en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la habilidad del proveedor de servicios para inspirar confianza y reducir el riesgo percibido por los clientes durante el proceso de servicio.
	Empatía	Según Parasuraman et al., (1985), la empatía en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la habilidad del proveedor de servicios para comprender y responder a las necesidades emocionales de los clientes de manera efectiva. Esto significa que los proveedores de servicios deben ser capaces de ponerse en el lugar del cliente y comprender sus sentimientos, preocupaciones y necesidades emocionales.
<b>Satisfacción del cliente</b>	La comunicación y la atención del fisioterapeuta:	Según Claes Fornell (1994), La comunicación efectiva entre el fisioterapeuta y el paciente puede ayudar a establecer una relación de confianza y comprensión mutua, lo que puede mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. La atención del fisioterapeuta a las necesidades y preocupaciones del paciente puede ayudar a crear una experiencia positiva para el paciente y puede mejorar su percepción de la calidad del servicio.
	Acceso y tiempo de espera	Según Claes Fornell (1994), Esta dimensión se refiere a la experiencia que tiene el paciente en términos de acceder al servicio de fisioterapia y el tiempo que debe esperar para recibir la atención.
	Confort y limpieza:	Esto implica mantener un nivel adecuado de limpieza y orden en las áreas de atención, así como en los espacios comunes, Stander Rothmann y Bothma (2013).
	Tratamiento de fisioterapia y resultados	Esta dimensión se centra en la calidad del tratamiento y los resultados obtenidos. Es crucial que el paciente reciba un diagnóstico preciso, un tratamiento adecuado y que experimente mejoría en sus síntomas y condición física como resultado de la intervención fisioterapéutica Stander Rothmann y Bothma (2013).
	Costos y facturación	En esta dimensión se considera la equidad en los costos y la transparencia en el proceso de facturación, Stander Rothmann y Bothma (2013).
	Satisfacción global:	Esta dimensión engloba la satisfacción general percibida por el cliente en relación con su experiencia en el centro de fisioterapia, Stander Rothmann y Bothma (2013).

## 6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente, elaborado por Puerta Guiop Timoteo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Primera variable: Calidad de servicio**

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidades, Capacidad de respuesta; Infraestructura, Seguridad y empatía.

**Primera dimensión:** Fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción del cliente en relación de la confianza depositada por el resultado encontrado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera en atención	1. ¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos para para sacar una cita?	4	4	4	
	2. ¿El terapeuta le atendió en el horario programado?	4	4	4	
	3. ¿Su atención se realizó respetando su programación y orden de llegada?	4	4	4	
	4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: Proporcionar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades y consultas de los pacientes, garantizando una atención oportuna y de calidad para lograr su bienestar y recuperación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez de colaboradores	5. ¿Ud. encontró citas disponibles para su atención?	4	4	4	
	6. ¿La atención en recepción fue rápida?	4	4	4	
	7. ¿La atención al hacerle pasar al ambiente fue rápida?	4	4	4	
	8. ¿El tiempo de duración del tratamiento brindado por el terapeuta fue lo suficiente?	4	4	4	
	9. ¿La atención en caja fue rápida?	4	4	4	

**Tercera dimensión: Infraestructura**

- Objetivos de la Dimensión: Medir la infraestructura en un centro de fisioterapia es evaluar y asegurar que las instalaciones físicas cumplan con los estándares y requisitos necesarios para brindar un entorno seguro y adecuado para la atención de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalación e infraestructura del centro	10. ¿Durante la atención en consultorio se respetó su privacidad?	4	4	4	
	11. ¿El terapeuta le realizó un examen físico adecuado para ver que tratamiento sería el adecuado?	4	4	4	
	12. ¿El terapeuta le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	
	13. ¿El terapeuta que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	

**Cuarta dimensión: Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los clientes frente a los riesgos de ser engañado dentro de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Garantía de la realización de sus operaciones - Atención de los colaboradores con el cliente	14. ¿El personal de recepción le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	15. ¿El terapeuta que le atendió mostró interés en usted?	4	4	4	
	16. ¿Ud. Comprendió la explicación que el terapeuta le brindó sobre el tratamiento a realizar?	4	4	4	
	17. ¿Usted comprendió sobre la explicación que el terapeuta le brindó sobre los cuidados que recibirá después de su tratamiento?	4	4	4	

**Quinta dimensión: Empatía**

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción del cliente frente a la atención, comprensión y respuestas a sus necesidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personalización de la atención de cada colaborador en el servicio prestado a cada cliente	18. ¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta le brindó sobre la programación de sesiones que le realizara?	4	4	4	
	19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los clientes?	4	4	4	
	20. La administración contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	
	21. ¿Los consultorios de terapeuta contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
	22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 10003475

Nombre de la Prueba:	Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ)
Autora:	Claes Fornell (1994)
Procedencia:	Universidad de Texas – Estados Unidos
Administración:	Puede realizarse en persona, por teléfono, correo electrónico o en línea, dependiendo de la forma en que se haya diseñado el cuestionario y la disponibilidad de recursos.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	El Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ) se ha utilizado en una amplia variedad de sectores, incluyendo servicios financieros, turismo, atención médica, telecomunicaciones, entre otros.
Significación:	Medir el nivel de satisfacción del cliente con respecto a un producto, servicio u organización consta de 18 ítems, y 6 dimensiones Comunicación y atención del fisioterapeuta, Acceso y tiempo de espera, Confort y limpieza, Costos y facturación en fisioterapia, Tratamiento de fisioterapia y resultados Satisfacción global fisioterapia y se encuentra en escala de Likert de 5 puntos donde: Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Neutral (3), Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)

**Segunda variable: Satisfacción del cliente**

- **Dimensiones del instrumento:** Comunicación y atención del fisioterapeuta, Acceso y tiempo de espera, Confort y limpieza, Costos y facturación en fisioterapia, Tratamiento de fisioterapia y resultados Satisfacción global fisioterapia

**Primera dimensión:** Comunicación y atención del fisioterapeuta,

- **Objetivos de la Dimensión:** Es evaluar la calidad de la interacción y el nivel de satisfacción de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber entendido claramente las explicaciones del fisioterapeuta.	1. ¿El fisioterapeuta fue claro y detallado en sus explicaciones?.	4	4	4	
. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención amable y empática del fisioterapeuta.	2. ¿El fisioterapeuta fue amable y empático durante la atención?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención disponible y oportuna del fisioterapeuta.	3.¿ El fisioterapeuta estuvo disponible cuando lo necesité?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Acceso y tiempo de espera

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el tiempo de espera para la atención, la disponibilidad de citas, la organización del proceso de admisión y los tiempos de espera durante el tratamiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido facilidad de acceso a la clínica de fisioterapia	4.¿ La facilidad de acceso a la clínica de fisioterapia fue satisfactoria?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido un tiempo de espera razonable para recibir atención de fisioterapia	5. ¿El tiempo de espera para recibir atención de fisioterapia fue razonable?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido atención de fisioterapia oportuna	6. ¿La atención de fisioterapia fue oportuna?	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Confort y limpieza

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el grado de comodidad y limpieza en las instalaciones. Medir el porcentaje de confort y limpieza implica evaluar la calidad de las salas de espera, consultorios, equipos y áreas comunes en términos de limpieza, orden y confort.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia cómoda en el espacio donde se realizó la fisioterapia.	7. ¿El espacio donde se realizó la fisioterapia fue cómodo?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber visitado una clínica de fisioterapia limpia y ordenada.	8. ¿El ambiente de la clínica de fisioterapia estaba limpio y ordenado?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con los servicios de limpieza.	9. ¿La calidad de los servicios de limpieza fue adecuada?	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Tratamiento de fisioterapia y resultados

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la efectividad de las intervenciones terapéuticas y el progreso de los pacientes en términos de mejora funcional, alivio del dolor y recuperación de lesiones y optimizar los tratamientos, adaptándolos a las necesidades individuales de cada paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un tratamiento eficaz de fisioterapia.	10. ¿El tratamiento de fisioterapia recibido fue eficaz?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un diagnóstico y evaluación de calidad adecuada.	11. ¿La calidad del diagnóstico y evaluación fue adecuada?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber experimentado mejoría en sus síntomas o condición después del tratamiento.	12. ¿El tratamiento alivió mis síntomas o mejoró mi condición?	4	4	4	

**Quinta dimensión:** Costos y facturación en fisioterapia

- Objetivos de la Dimensión: Medir los costos y facturación en fisioterapia es mantener un control financiero eficiente y garantizar la rentabilidad del centro.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una transparencia adecuada en los costos de la fisioterapia.	13. ¿La transparencia en los costos de la fisioterapia fue adecuada?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan estar satisfechos con la relación entre los costos y la calidad del servicio recibido	14. ¿Los costos fueron justos en relación a la calidad del servicio recibido?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con el servicio de facturación	15. ¿La calidad del servicio de facturación fue satisfactoria?	4	4	4	

**Sexta dimensión:** Satisfacción global fisioterapia

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la experiencia general de los pacientes y obtener retroalimentación sobre la calidad de los servicios brindados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una transparencia adecuada en los costos de la fisioterapia.	16. ¿Mi satisfacción general con el servicio de fisioterapia recibido es alta?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan estar satisfechos con la relación entre los costos y la calidad del servicio recibido	17. ¿La calidad del servicio de fisioterapia en general es satisfactoria?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con el servicio de facturación	18. ¿Recomendaría esta clínica de fisioterapia a otras personas?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI ; 10003475

**Experto 2**

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima - 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando la satisfacción del cliente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**7. Datos generales del juez:**

<b>Nombre del juez:</b>	Juan Américo Vera Arriola
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia e investigación universitaria
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Norbert Wiener
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Maestría en docencia universitaria

**8. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

9. **Datos de la escala (SERRPERF)**

Nombre de la Prueba:		Cuestionario SERVPERF
Autora:		Cronin y Taylor (1994)
Procedencia:		Universidad de Texas – Estados Unidos
Administración:		Puede realizarse en persona, por teléfono, correo electrónico o en línea, dependiendo de la forma en que se haya diseñado el cuestionario y la disponibilidad de recursos.
Tiempo de aplicación:		15 minutos
Ámbito de aplicación:		El cuestionario <b>SERVPERF</b> se ha utilizado en una amplia variedad de sectores, incluyendo servicios financieros, turismo, atención médica, telecomunicaciones, entre otros.
Significación:		El cuestionario mide la percepción del servicio recibido. Cada parte contiene 22 afirmaciones que se refieren a los cinco atributos de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Con una calificación según escala de Likert Totalmente de acuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo y desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)
Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

10. **Soporte teórico** 11.

VARIABLES	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Calidad de servicio</b>	Infraestructura	Fitch et al., (2015). Sostiene que hace referencia al entorno físico y tecnológico en el que se brinda la atención sanitaria, incluyendo las instalaciones, el equipamiento y las herramientas tecnológicas.
	Fiabilidad	Parasuraman et al., (1988). Sostiene como el resultado positivo que obtiene un cliente cuando un proveedor de servicios cumple con lo prometido de manera consistente, cuidadosa y precisa, sin cometer errores importantes.
	Capacidad de respuesta	Según Parasuraman et al. (1985), la capacidad de respuesta en el contexto de la calidad del servicio está relacionada con la disposición del proveedor de servicios para atender a los clientes de manera rápida y efectiva, brindándoles un servicio único e inigualable.
	Seguridad	Según Parasuraman et al., (1985), la seguridad en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la habilidad del proveedor de servicios para inspirar confianza y reducir el riesgo percibido por los clientes durante el proceso de servicio.
<b>Satisfacción del cliente</b>	La comunicación y la atención del fisioterapeuta:	Según Claes Fornell (1994), La comunicación efectiva entre el fisioterapeuta y el paciente puede ayudar a establecer una relación de confianza y comprensión mutua, lo que puede mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. La atención del fisioterapeuta a las necesidades y preocupaciones del paciente puede ayudar a crear una experiencia positiva para el paciente y puede mejorar su percepción de la calidad del servicio.
	Acceso y tiempo de espera	Según Claes Fornell (1994), Esta dimensión se refiere a la experiencia que tiene el paciente en términos de acceder al servicio de fisioterapia y el tiempo que debe esperar para recibir la atención.
	Confort y limpieza:	Esto implica mantener un nivel adecuado de limpieza y orden en las áreas de atención, así como en los espacios comunes, Stander Rothmann y Bothma (2013).
	Tratamiento de fisioterapia y resultados	Esta dimensión se centra en la calidad del tratamiento y los resultados obtenidos. Es crucial que el paciente reciba un diagnóstico preciso, un tratamiento adecuado y que experimente mejoría en sus síntomas y condición física como resultado de la intervención fisioterapéutica Stander Rothmann y Bothma (2013).
	Costos y facturación	En esta dimensión se considera la equidad en los costos y la transparencia en el proceso de facturación, Stander Rothmann y Bothma (2013).

	Satisfacción global:	Esta dimensión engloba la satisfacción general percibida por el cliente en relación con su experiencia en el centro de fisioterapia, Stander Rothmann y Bothma (2013).
--	----------------------	--

## 12. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente, elaborado por Puerta Guiop Timoteo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Primera variable: Calidad de servicio**

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidades, Capacidad de respuesta; Infraestructura, Seguridad y empatía.

**Primera dimensión:** Fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción del cliente en relación de la confianza depositada por el resultado encontrado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera en atención	1. ¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos para para sacar una cita?	4	4	4	
	2. ¿El terapeuta le atendió en el horario programado?	4	4	4	
	3. ¿Su atención se realizó respetando su programación y orden de llegada?	4	4	4	
	4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	

#### Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: Proporcionar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades y consultas de los pacientes, garantizando una atención oportuna y de calidad para lograr su bienestar y recuperación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez de colaboradores	5. ¿Ud. encontró citas disponibles para su atención?	4	4	4	
	6. ¿La atención en recepción fue rápida?	4	4	4	
	7. ¿La atención al hacerle pasar al ambiente fue rápida?	4	4	4	
	8. ¿El tiempo de duración del tratamiento brindado por el terapeuta fue lo suficiente?	4	4	4	
	9. ¿La atención en caja fue rápida?	4	4	4	

#### Tercera dimensión: Infraestructura

- Objetivos de la Dimensión: Medir la infraestructura en un centro de fisioterapia es evaluar y asegurar que las instalaciones físicas cumplan con los estándares y requisitos necesarios para brindar un entorno seguro y adecuado para la atención de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalación e infraestructura del centro	10. ¿Durante la atención en consultorio se respetó su privacidad?	4	4	4	
	11. ¿El terapeuta le realizo un examen físico adecuado para ver que tratamiento sería el adecuado?	4	4	4	
	12. ¿El terapeuta le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	
	13. ¿El terapeuta que le atendió le inspiro confianza?	4	4	4	

#### Cuarta dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los clientes frente a los riesgos de ser engañado dentro de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Garantía de la realización de sus	14. ¿El personal de recepción le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	15. ¿El terapeuta que le atendió mostro interés en usted?	4	4	4	

operaciones - Atención de los colaboradores con el cliente	16. ¿Ud. Comprendió la explicación que el terapeuta le brindo sobre el tratamiento a realizar?	4	4	4	
	17. ¿Usted comprendido sobre la explicación que el terapeuta le brindo sobre los cuidados que recibirá después de su tratamiento?	4	4	4	

**Quinta dimensión: Empatía**

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción del cliente frente la atención, comprensión y respuestas a sus necesidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personalización de la atención de cada colaborador en el servicio prestado a cada cliente	18. ¿Usted comprendido la explicación que el terapeuta le brindo sobre la programación de sesiones que le realizara?	4	4	4	
	19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los clientes?	4	4	4	
	20. La administración conto con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	
	21. ¿Los consultorios de terapeuta contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
	22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI; 42714753

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ)</b>
<b>Autora:</b>	Claes Fornell (1994)
<b>Procedencia:</b>	Universidad de Texas – Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Puede realizarse en persona, por teléfono, correo electrónico o en línea, dependiendo de la forma en que se haya diseñado el cuestionario y la disponibilidad de recursos.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	El Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ) se ha utilizado en una amplia variedad de sectores, incluyendo servicios financieros, turismo, atención médica, telecomunicaciones, entre otros.
<b>Significación:</b>	Medir el nivel de satisfacción del cliente con respecto a un producto, servicio u organización consta de 18 ítems, y 6 dimensiones Comunicación y atención del fisioterapeuta, Acceso y tiempo de espera, Confort y limpieza, Costos y facturación en fisioterapia, Tratamiento de fisioterapia y resultados Satisfacción global fisioterapia y se encuentra en escala de Likert de 5 puntos donde: Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Neutral (3), Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)

**Segunda variable: Satisfacción del cliente**

- **Dimensiones del instrumento:** Comunicación y atención del fisioterapeuta, Acceso y tiempo de espera, Confort y limpieza, Costos y facturación en fisioterapia, Tratamiento de fisioterapia y resultados Satisfacción global fisioterapia

**Primera dimensión:** Comunicación y atención del fisioterapeuta,

- Objetivos de la Dimensión: Es evaluar la calidad de la interacción y el nivel de satisfacción de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber entendido claramente las explicaciones del fisioterapeuta.	1. ¿El fisioterapeuta fue claro y detallado en sus explicaciones?.	4	4	4	
. Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención amable y empática del fisioterapeuta.	2. ¿El fisioterapeuta fue amable y empático durante la atención?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención disponible y oportuna del fisioterapeuta.	3.¿ El fisioterapeuta estuvo disponible cuando lo necesité?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Acceso y tiempo de espera

- Objetivos de la Dimensión: Medir el tiempo de espera para la atención, la disponibilidad de citas, la organización del proceso de admisión y los tiempos de espera durante el tratamiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido facilidad de acceso a la clínica de fisioterapia	4.¿ La facilidad de acceso a la clínica de fisioterapia fue satisfactoria?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido un tiempo de espera razonable para recibir atención de fisioterapia	5. ¿El tiempo de espera para recibir atención de fisioterapia fue razonable?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido atención de fisioterapia oportuna	6. ¿La atención de fisioterapia fue oportuna?	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Confort y limpieza

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el grado de comodidad y limpieza en las instalaciones. Medir el porcentaje de confort y limpieza implica evaluar la calidad de las salas de espera, consultorios, equipos y áreas comunes en términos de limpieza, orden y confort.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia cómoda en el espacio donde se realizó la fisioterapia.	. 7. ¿El espacio donde se realizó la fisioterapia fue cómodo?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber visitado una clínica de fisioterapia limpia y ordenada.	8. ¿El ambiente de la clínica de fisioterapia estaba limpio y ordenado?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con los servicios de limpieza.	9.¿ La calidad de los servicios de limpieza fue adecuada?	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Tratamiento de fisioterapia y resultados

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la efectividad de las intervenciones terapéuticas y el progreso de los pacientes en términos de mejora funcional, alivio del dolor y recuperación de lesiones y optimizar los tratamientos, adaptándolos a las necesidades individuales de cada paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un tratamiento eficaz de fisioterapia.	10. ¿El tratamiento de fisioterapia recibido fue eficaz?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un diagnóstico y evaluación de calidad adecuada.	11. ¿La calidad del diagnóstico y evaluación fue adecuada?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber experimentado mejoría en sus síntomas o condición después del tratamiento.	12. ¿El tratamiento alivió mis síntomas o mejoró mi condición?	4	4	4	

**Quinta dimensión: Costos y facturación en fisioterapia**

- Objetivos de la Dimensión: Medir los costos y facturación en fisioterapia es mantener un control financiero eficiente y garantizar la rentabilidad del centro.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una transparencia adecuada en los costos de la fisioterapia.	13. ¿La transparencia en los costos de la fisioterapia fue adecuada?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan estar satisfechos con la relación entre los costos y la calidad del servicio recibido	14. ¿Los costos fueron justos en relación a la calidad del servicio recibido?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con el servicio de facturación	15. ¿La calidad del servicio de facturación fue satisfactoria?	4	4	4	

**Sexta dimensión: Satisfacción global fisioterapia**

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la experiencia general de los pacientes y obtener retroalimentación sobre la calidad de los servicios brindados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una transparencia adecuada en los costos de la fisioterapia.	16. ¿Mi satisfacción general con el servicio de fisioterapia recibido es alta?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan estar satisfechos con la relación entre los costos y la calidad del servicio recibido	17. ¿La calidad del servicio de fisioterapia en general es satisfactoria?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con el servicio de facturación	18. ¿Recomendaría esta clínica de fisioterapia a otras personas?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 42714753

## Experto 3

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima - 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando la satisfacción del cliente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**13. Datos generales del juez:**

<b>Nombre del juez:</b>	Dennis Andrea Bacilio Bernado
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asistencial y administrativa
<b>Institución donde labora:</b>	Policlínico DINOES
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Maestría en Gerencia estratégica

**14. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**15. Datos de la escala (SERRPERF)**

Nombre de la Prueba:		Cuestionario SERVPERF
<b>Autora:</b>	Cronin y Taylor (1994)	
<b>Procedencia:</b>	Universidad de Texas – Estados Unidos	
<b>Administración:</b>	Puede realizarse en persona, por teléfono, correo electrónico o en línea, dependiendo de la forma en que se haya diseñado el cuestionario y la disponibilidad de recursos.	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	El cuestionario <b>SERVPERF</b> se ha utilizado en una amplia variedad de sectores, incluyendo servicios financieros, turismo, atención médica, telecomunicaciones, entre otros.	
<b>Significación:</b>	El cuestionario mide la percepción del servicio recibido. Cada parte contiene 22 afirmaciones que se refieren a los cinco atributos de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Con una calificación según escala de Likert Totalmente de acuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo y desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	
<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>

**16. Soporte teórico 17.**

VARIABLES	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Calidad de servicio</b>	Infraestructura	Fitch et al., (2015). Sostiene que hace referencia al entorno físico y tecnológico en el que se brinda la atención sanitaria, incluyendo las instalaciones, el equipamiento y las herramientas tecnológicas.
	Fiabilidad	Parasuraman et al., (1988). Sostiene como el resultado positivo que obtiene un cliente cuando un proveedor de servicios cumple con lo prometido de manera consistente, cuidadosa y precisa, sin cometer errores importantes.
	Capacidad de respuesta	Según Parasuraman et al. (1985), la capacidad de respuesta en el contexto de la calidad del servicio está relacionada con la disposición del proveedor de servicios para atender a los clientes de manera rápida y efectiva, brindándoles un servicio único e inigualable.
	Seguridad	Según Parasuraman et al., (1985), la seguridad en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la habilidad del proveedor de servicios para inspirar confianza y reducir el riesgo percibido por los clientes durante el proceso de servicio.
	Empatía	Según Parasuraman et al., (1985), la empatía en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la habilidad del proveedor de servicios para comprender y responder a las necesidades emocionales de los clientes de manera efectiva. Esto significa que los proveedores de servicios deben ser capaces de ponerse en el lugar del cliente y comprender sus sentimientos, preocupaciones y necesidades emocionales.
<b>Satisfacción del cliente</b>	La comunicación y la atención del fisioterapeuta:	Según Claes Fornell (1994), La comunicación efectiva entre el fisioterapeuta y el paciente puede ayudar a establecer una relación de confianza y comprensión mutua, lo que puede mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. La atención del fisioterapeuta a las necesidades y preocupaciones del paciente puede ayudar a crear una experiencia positiva para el paciente y puede mejorar su percepción de la calidad del servicio.
	Acceso y tiempo de espera	Según Claes Fornell (1994), Esta dimensión se refiere a la experiencia que tiene el paciente en términos de acceder al servicio de fisioterapia y el tiempo que debe esperar para recibir la atención.
	Confort y limpieza:	Esto implica mantener un nivel adecuado de limpieza y orden en las áreas de atención, así como en los espacios comunes, Stander Rothmann y Bothma (2013).
	Tratamiento de fisioterapia y resultados	Esta dimensión se centra en la calidad del tratamiento y los resultados obtenidos. Es crucial que el paciente reciba un diagnóstico preciso, un tratamiento adecuado y que experimente mejoría en sus síntomas y condición física como resultado de la intervención fisioterapéutica Stander Rothmann y Bothma (2013).
	Costos y facturación	En esta dimensión se considera la equidad en los costos y la transparencia en el proceso de facturación, Stander Rothmann y Bothma (2013).
	Satisfacción global:	Esta dimensión engloba la satisfacción general percibida por el cliente en relación con su experiencia en el centro de fisioterapia, Stander Rothmann y Bothma (2013).

### 18. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente, elaborado por Puerta Guiop Timoteo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Primera variable: Calidad de servicio**

**Dimensiones del instrumento:** Fiabilidades, Capacidad de respuesta; Infraestructura, Seguridad y empatía.

**Primera dimensión:** Fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción del cliente en relación de la confianza depositada por el resultado encontrado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera en atención	1. ¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos para para sacar una cita?	4	4	4	
	2. ¿El terapeuta le atendió en el horario programado?	4	4	4	
	3. ¿Su atención se realizó respetando su programación y orden de llegada?	4	4	4	
	4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: Proporcionar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades y consultas de los pacientes, garantizando una atención oportuna y de calidad para lograr su bienestar y recuperación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Rapidez de colaboradores	5. ¿Ud. encontró citas disponibles para su atención?	4	4	4	
	6. ¿La atención en recepción fue rápida?	4	4	4	
	7. ¿La atención al hacerle pasar al ambiente fue rápida?	4	4	4	
	8. ¿El tiempo de duración del tratamiento brindado por el terapeuta fue lo suficiente?	4	4	4	
	9. ¿La atención en caja fue rápida?	4	4	4	

### Tercera dimensión: Infraestructura

- Objetivos de la Dimensión: Medir la infraestructura en un centro de fisioterapia es evaluar y asegurar que las instalaciones físicas cumplan con los estándares y requisitos necesarios para brindar un entorno seguro y adecuado para la atención de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalación e infraestructura del centro	10. ¿Durante la atención en consultorio se respetó su privacidad?	4	4	4	
	11. ¿El terapeuta le realizó un examen físico adecuado para ver que el tratamiento sería el adecuado?	4	4	4	
	12. ¿El terapeuta le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	
	13. ¿El terapeuta que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	

### Cuarta dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los clientes frente a los riesgos de ser engañado dentro de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Garantía de la realización de sus operaciones - Atención de los colaboradores con el cliente	14. ¿El personal de recepción le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	15. ¿El terapeuta que le atendió mostró interés en usted?	4	4	4	
	16. ¿Ud. Comprendió la explicación que el terapeuta le brindó sobre el tratamiento a realizar?	4	4	4	
	17. ¿Usted comprendió sobre la explicación que el terapeuta le brindó sobre los cuidados que recibirá después de su tratamiento?	4	4	4	

### Quinta dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción del cliente frente a la atención, comprensión y respuestas a sus necesidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personalización de la atención de cada colaborador en el servicio prestado a cada cliente	18. ¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta le brindó sobre la programación de sesiones que le realizara?	4	4	4	
	19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los clientes?	4	4	4	
	20. ¿La administración contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	
	21. ¿Los consultorios de terapeuta contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	

22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	
--	---	---	---	--



Firma del evaluador

DNI: 43329348

Nombre de la Prueba:	Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ)
<b>Autora:</b>	Claes Fornell (1994)
<b>Procedencia:</b>	Universidad de Texas – Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Puede realizarse en persona, por teléfono, correo electrónico o en línea, dependiendo de la forma en que se haya diseñado el cuestionario y la disponibilidad de recursos.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	El Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ) se ha utilizado en una amplia variedad de sectores, incluyendo servicios financieros, turismo, atención médica, telecomunicaciones, entre otros.
<b>Significación:</b>	Medir el nivel de satisfacción del cliente con respecto a un producto, servicio u organización consta de 18 ítems, y 6 dimensiones Comunicación y atención del fisioterapeuta, Acceso y tiempo de espera, Confort y limpieza, Costos y facturación en fisioterapia, Tratamiento de fisioterapia y resultados Satisfacción global fisioterapia y se encuentra en escala de Likert de 5 puntos donde: Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Neutral (3), Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)

**Segunda variable: Satisfacción del cliente**

- **Dimensiones del instrumento:** Comunicación y atención del fisioterapeuta, Acceso y tiempo de espera, Confort y limpieza, Costos y facturación en fisioterapia, Tratamiento de fisioterapia y resultados Satisfacción global fisioterapia

**Primera dimensión:** Comunicación y atención del fisioterapeuta,

- **Objetivos de la Dimensión:** Es evaluar la calidad de la interacción y el nivel de satisfacción de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber entendido claramente las explicaciones del fisioterapeuta.	1. ¿El fisioterapeuta fue claro y detallado en sus explicaciones?.	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención amable y empática del fisioterapeuta.	2. ¿El fisioterapeuta fue amable y empático durante la atención?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido una atención disponible y oportuna del fisioterapeuta.	3. ¿El fisioterapeuta estuvo disponible cuando lo necesité?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Acceso y tiempo de espera

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el tiempo de espera para la atención, la disponibilidad de citas, la organización del proceso de admisión y los tiempos de espera durante el tratamiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido facilidad de acceso a la clínica de fisioterapia	4. ¿La facilidad de acceso a la clínica de fisioterapia fue satisfactoria?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido un tiempo de espera razonable para recibir atención de fisioterapia	5. ¿El tiempo de espera para recibir atención de fisioterapia fue razonable?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido atención de fisioterapia oportuna	6. ¿La atención de fisioterapia fue oportuna?	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Confort y limpieza

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el grado de comodidad y limpieza en las instalaciones. Medir el porcentaje de confort y limpieza implica evaluar la calidad de las salas de espera, consultorios, equipos y áreas comunes en términos de limpieza, orden y confort.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia cómoda en el espacio donde se realizó la fisioterapia.	7. ¿El espacio donde se realizó la fisioterapia fue cómodo?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber visitado una clínica de fisioterapia limpia y ordenada.	8. ¿El ambiente de la clínica de fisioterapia estaba limpio y ordenado?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con los servicios de limpieza.	9. ¿La calidad de los servicios de limpieza fue adecuada?	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Tratamiento de fisioterapia y resultados

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la efectividad de las intervenciones terapéuticas y el progreso de los pacientes en términos de mejora funcional, alivio del dolor y recuperación de lesiones y optimizar los tratamientos, adaptándolos a las necesidades individuales de cada paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un tratamiento eficaz de fisioterapia.	10. ¿El tratamiento de fisioterapia recibido fue eficaz?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber recibido un diagnóstico y evaluación de calidad adecuada.	11. ¿La calidad del diagnóstico y evaluación fue adecuada?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber experimentado mejoría en sus síntomas o condición después del tratamiento.	12. ¿El tratamiento alivió mis síntomas o mejoró mi condición?	4	4	4	

**Quinta dimensión:** Costos y facturación en fisioterapia

- Objetivos de la Dimensión: Medir los costos y facturación en fisioterapia es mantener un control financiero eficiente y garantizar la rentabilidad del centro.

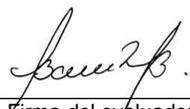
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una transparencia adecuada en los costos de la fisioterapia.	13. ¿La transparencia en los costos de la fisioterapia fue adecuada?	4	4	4	

Porcentaje de pacientes que reportan estar satisfechos con la relación entre los costos y la calidad del servicio recibido	14. ¿Los costos fueron justos en relación a la calidad del servicio recibido?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con el servicio de facturación	15. ¿La calidad del servicio de facturación fue satisfactoria?	4	4	4	

**Sexta dimensión:** Satisfacción global fisioterapia

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la experiencia general de los pacientes y obtener retroalimentación sobre la calidad de los servicios brindados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una transparencia adecuada en los costos de la fisioterapia.	16. ¿Mi satisfacción general con el servicio de fisioterapia recibido es alta?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan estar satisfechos con la relación entre los costos y la calidad del servicio recibido	17. ¿La calidad del servicio de fisioterapia en general es satisfactoria?	4	4	4	
Porcentaje de pacientes que reportan haber tenido una experiencia satisfactoria con el servicio de facturación	18. ¿Recomendaría esta clínica de fisioterapia a otras personas?	4	4	4	

  
 Firma del evaluador  
 DNI: 43329348

## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Nivel de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para variables y dimensiones.

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach
Satisfacción del cliente	0.899
Calidad de servicio	0.920
Capacidad de respuesta	0.852
Fiabilidad	0.778
Infraestructura	0.776
Seguridad	0.828
Empatía	0.797

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach para las variables y dimensiones, se concluye que todos los valores son superiores que 0.60 lo que permite concluir que los instrumentos considerados para el desarrollo de la investigación cumplen el requisito de confiabilidad.

#### Anexo 5: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,089	208	,000
Capacidad de respuesta	,145	208	,000
Fiabilidad	,095	208	,000
Infraestructura	,122	208	
Seguridad	,154	208	,000
Empatia	,089	208	,000
<u>Satisfacción del cliente</u>	<u>,069</u>	<u>208</u>	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			<u>,016</u>

Fuente: Elaboración propia

Los valores de Sig son todos menores que 0.05, por ello no se cumple el requisito de normalidad.

## Anexo 6: Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV.

### Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación

#### Datos generales

<b>Nombre de la Organización</b>	RUC:20609380391
FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA MARYED S.A.C	
<b>Nombre del titular o representante legal:</b> ISIDORA PILAR, VEGA QUISPE	
<b>Nombres y apellidos:</b> ISIDORA PILAR, VEGA QUISPE	<b>DNI:</b> 70350602

#### Consentimiento:

De conformidad en el artículo 7º, literal "f" del código de ética en la investigación de la Universidad Cesar Vallejo, () autorizo, no autorizo ( ) publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN ,en la cual se llevará a cabo la investigación.

<b>Nombre del trabajo de investigación:</b>	
Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del centro de Fisioterapia y Podología, Lima 2023.	
<b>Nombre del programa académico:</b> Programa Maestría en Administración de Negocios _MBA	
<b>Autor: Nombres y apellidos:</b> Vega Quispe, Antonieta María	<b>DNI:</b> 46430038

En caso de autorización, soy consciente que la investigación será alojada en el repositorio institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y fecha:

Lima ,07/05/2023

  
Pilar Vega Quispe  
GERENTE GENERAL  
FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA MARYED S.A.C.

(\*) Código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo- artículo 7º, literal "f" para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevo a cabo el estudio ,salvo el caso en que halla un acuerdo formal con el gerente o director de la organización ,para que se difunda la identidad de la institución .por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis ,no se deberá incluir la denominación de la organización ,pero si será necesario describir las características.

## Anexo 9: Constancia de aprobación de conducta responsable (CRI)

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE CONDUCTA RESPONSABLE (CRI)

#### PERFIL

---

ANTONIETA MARIA VEGA QUISPE



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 **Conducta Responsable  
en Investigación**

Fecha: 05/06/2023

## Anexo 10: Constancia de idiomas



CID- 2023-00-LN-5700

### CONSTANCIA

La Jefe Nacional del Centro de Idiomas  
de la Universidad César Vallejo

#### Hace Constar

Que el(la) Sr.(ta) **VEGA QUISPE, ANTONIETA MARIA**, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos; con código N° 7002668009, ha aprobado el curso de 200 horas de INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR, obteniendo las siguientes notas:

NIVEL	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLÉS I	17 (diecisiete)	agosto	2022	
INGLÉS II	18 (dieciocho)	enero	2023	
INGLÉS III	17 (diecisiete)	febrero	2023	

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 9 de marzo de 2023

Atentamente,

**Dra. Erica De Paz Berrospi**  
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas  
Universidad César Vallejo

## Anexo 11: Base de datos

Nº	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Infraestructura	Seguridad	Empatía	CALIDAD DE SERVICIO	Comunicación y atención del fisioterapeuta	Acceso y tiempo de espera	Confort y limpieza	Tratamiento de fisioterapia y resultados	Costos y facturación	Satisfacción global	SATISFACCION DEL CLIENTE
1	11	24	20	16	15	86	10	12	13	15	15	15	80
2	14	16	12	12	15	69	11	10	9	9	9	9	57
3	20	25	20	20	25	110	11	10	15	13	14	15	78
4	9	21	19	18	14	81	12	13	12	12	14	13	76
5	15	20	14	13	17	79	11	9	12	12	10	12	66
6	16	22	15	16	17	86	13	13	13	14	12	13	78
7	9	17	12	14	12	64	12	10	11	12	10	11	66
8	12	16	12	13	15	68	12	12	11	12	12	11	70
9	18	18	17	16	19	88	13	14	13	13	11	14	78
10	15	22	17	19	18	91	12	13	11	15	13	14	78
11	13	19	15	16	18	81	12	13	15	15	13	15	83
12	20	25	20	20	25	110	15	14	12	12	12	13	78
13	16	23	20	20	22	101	14	12	15	13	15	14	83
14	17	18	17	16	17	85	12	11	12	10	10	11	66
15	20	25	20	20	25	110	15	15	13	13	12	13	81
16	20	25	19	19	23	106	14	15	14	15	15	15	88
17	17	23	20	19	21	100	14	12	15	15	15	15	86
18	15	16	11	9	10	61	15	10	9	13	13	9	69
19	18	20	17	19	22	96	14	11	14	14	15	14	82
20	16	21	17	16	19	89	13	10	15	15	11	12	76
21	13	17	16	14	14	74	11	8	10	12	12	12	65
22	20	21	19	20	22	102	15	11	14	15	12	15	82
23	13	18	13	15	19	78	12	11	10	10	10	12	65
24	20	25	20	20	25	110	15	15	13	12	12	12	79
25	11	19	18	16	19	83	11	12	12	13	13	13	74
26	12	18	15	20	23	88	15	13	13	13	12	13	79
27	16	23	20	20	23	102	15	14	15	15	14	15	88
28	18	20	16	15	22	91	13	14	14	15	13	12	81
29	12	18	13	15	15	73	12	12	12	12	12	14	74
30	11	10	10	8	11	50	8	6	6	6	7	9	42
31	18	24	20	20	23	105	15	13	15	6	15	15	79
32	12	17	12	12	15	68	11	12	12	13	12	13	73
33	16	18	13	14	17	78	11	10	10	13	12	12	68
34	20	25	20	20	23	108	15	14	15	15	15	15	89
35	12	18	15	11	18	74	10	8	11	11	11	10	61
36	11	18	13	16	15	73	12	11	12	10	12	12	69
37	18	21	18	17	19	93	13	13	12	11	12	13	74
38	16	20	16	16	20	88	12	12	12	11	12	12	71
39	20	25	20	20	25	110	15	15	15	12	12	12	81
40	13	15	18	15	19	80	13	12	13	13	11	13	75
41	20	25	20	20	25	110	15	13	15	13	15	13	84
42	16	20	16	16	20	88	12	12	12	12	12	12	72
43	17	25	20	18	24	104	15	15	15	15	14	15	89
44	20	24	16	18	24	102	15	15	15	15	12	15	87
45	20	25	20	20	25	110	15	15	15	15	13	15	88
46	12	20	17	15	15	79	12	10	11	13	12	13	71
47	20	25	20	20	25	110	15	13	15	13	13	9	78
48	14	17	15	12	19	77	12	11	13	12	12	12	72
49	16	20	18	16	20	90	12	12	12	12	12	12	72
50	16	20	16	17	18	87	12	12	12	12	12	15	75
51	12	16	12	12	14	66	11	10	12	12	12	12	69
52	15	20	17	16	18	86	14	12	10	12	11	12	71
53	16	20	19	19	20	94	12	12	12	12	12	12	72
54	13	19	15	16	18	81	12	13	14	11	13	15	78
55	20	25	20	16	25	106	15	15	14	12	15	15	86
56	16	23	19	18	22	98	14	12	15	13	15	14	83
57	17	18	17	16	17	85	12	11	12	12	11	11	69
58	19	21	20	20	25	105	15	12	13	15	9	11	75
59	20	23	19	19	23	104	14	15	14	14	13	15	85
60	17	21	20	19	21	98	14	12	15	15	12	15	83
61	15	16	11	9	10	61	15	10	9	13	12	9	68
62	18	20	17	19	22	96	14	11	14	14	14	14	81
63	16	21	17	16	19	89	13	10	15	15	11	12	76
64	13	17	16	14	14	74	11	9	11	12	12	12	67
65	20	21	19	20	22	102	15	11	14	15	12	15	82

66	13	18	13	15	19	78	12	11	12	12	10	12	69
67	20	25	18	19	25	107	15	15	15	15	15	15	90
68	11	19	18	16	19	83	11	12	12	13	13	13	74
69	12	18	15	20	23	88	15	13	13	13	12	13	79
70	16	23	20	20	23	102	15	14	15	15	14	15	88
71	18	20	16	15	22	91	13	14	14	15	13	12	81
72	12	18	13	15	15	73	12	12	12	12	12	14	74
73	11	10	10	8	11	50	9	9	9	9	9	9	54
74	18	22	17	19	23	99	15	13	15	15	15	15	88
75	12	17	12	12	15	68	11	12	12	13	12	13	73
76	16	18	13	14	17	78	11	10	10	13	12	12	68
77	20	25	20	20	23	108	15	14	15	15	12	15	86
78	12	18	15	11	18	74	10	8	11	11	11	10	61
79	11	18	13	16	15	73	12	11	12	12	12	12	71
80	18	21	18	17	19	93	13	13	12	13	12	13	76
81	16	20	16	16	20	88	12	12	12	12	12	12	72
82	20	25	20	20	25	110	15	13	11	13	11	9	72
83	13	15	18	15	19	80	13	12	13	13	11	13	75
84	20	25	20	20	25	110	15	15	15	13	9	9	76
85	16	20	16	16	20	88	12	12	12	12	12	12	72
86	17	25	20	18	24	104	15	15	14	12	13	14	83
87	20	25	20	17	25	107	15	12	13	14	13	14	81
88	20	24	17	20	25	106	15	9	13	15	13	9	74
89	12	20	17	15	15	79	12	10	11	13	12	13	71
90	20	24	17	19	25	105	15	12	13	12	13	13	78
91	14	17	15	12	19	77	12	11	13	12	12	12	72
92	16	20	18	16	20	90	12	12	12	12	12	12	72
93	13	19	15	16	18	81	12	13	15	15	13	15	83
94	20	25	19	17	25	106	14	13	12	12	12	13	76
95	16	23	20	20	22	101	14	12	15	13	15	14	83
96	17	18	17	16	17	85	12	11	12	12	11	11	69
97	20	25	18	18	25	106	15	15	14	9	10	11	74
98	20	25	19	19	23	106	14	15	14	13	13	12	81
99	17	23	20	19	21	100	14	12	15	15	15	15	86
100	15	16	11	9	10	61	15	8	9	9	9	9	59
101	18	20	17	19	22	96	14	11	14	14	15	14	82
102	16	21	17	16	19	89	13	10	15	15	11	12	76
103	13	17	16	14	14	74	11	9	11	12	12	12	67
104	20	21	19	20	22	102	15	11	14	15	12	15	82
105	13	18	13	15	19	78	12	11	12	12	10	12	69
106	17	24	20	20	25	106	15	15	15	9	9	11	74
107	11	19	18	16	19	83	11	12	12	13	13	13	74
108	12	18	15	20	23	88	15	13	13	13	12	13	79
109	16	23	20	20	23	102	15	14	15	15	12	13	84
110	18	20	16	15	22	91	13	14	14	15	13	12	81
111	12	18	13	15	15	73	12	12	12	12	12	14	74
112	11	10	10	8	11	50	9	9	9	9	9	9	54
113	18	24	20	20	23	105	15	13	15	15	15	15	88
114	12	17	12	12	15	68	11	12	12	13	12	13	73
115	16	18	13	14	17	78	11	10	10	13	12	12	68
116	20	25	20	20	23	108	15	14	15	13	11	11	79
117	12	18	15	11	18	74	10	8	11	11	11	10	61
118	11	18	13	16	15	73	12	11	12	12	12	12	71
119	18	21	18	17	19	93	13	13	12	13	12	13	76
120	16	20	16	16	20	88	12	12	12	12	12	12	72
121	20	21	16	20	25	102	15	15	15	14	14	15	88
122	13	15	18	15	19	80	13	12	13	13	11	13	75
123	20	21	20	16	23	100	15	15	15	12	14	15	86
124	16	20	16	16	20	88	12	12	12	12	12	12	72
125	17	25	20	18	24	104	15	15	15	12	15	15	87
126	20	25	17	20	25	107	15	15	15	13	15	15	88
127	20	25	20	16	25	106	15	15	15	14	15	15	89
128	12	20	17	15	15	79	12	10	11	13	12	13	71
129	20	25	20	17	24	106	15	15	15	14	9	9	77
130	14	17	15	12	19	77	12	11	13	12	12	12	72
131	16	20	18	16	20	90	12	12	12	12	12	12	72
132	20	25	20	17	25	107	11	10	15	13	14	15	78
133	9	21	19	18	14	81	12	13	10	12	8	13	68
134	15	20	14	13	17	79	11	10	12	12	10	12	67

135	16	22	15	16	17	86	13	13	13	14	12	13	78
136	9	17	12	14	12	64	12	10	11	11	9	12	65
137	12	16	12	13	15	68	12	12	11	12	12	11	70
138	18	18	17	16	19	88	13	14	13	13	11	14	78
139	15	22	17	19	18	91	12	13	11	15	13	12	76
140	13	19	15	16	18	81	12	13	15	15	13	15	83
141	20	25	20	16	25	106	15	13	9	13	13	15	78
142	16	23	20	20	22	101	14	12	15	13	15	14	83
143	17	18	17	16	17	85	12	11	12	12	11	11	69
144	20	25	19	18	25	107	15	13	9	9	11	9	66
145	20	25	19	19	23	106	14	15	14	13	13	13	82
146	17	23	20	19	21	100	14	12	15	15	15	15	86
147	15	16	11	9	10	61	15	10	9	13	13	9	69
148	18	20	17	19	22	96	14	11	14	14	15	14	82
149	16	21	17	16	19	89	13	10	15	15	11	12	76
150	14	17	15	12	19	77	12	11	13	12	12	12	72
151	16	20	18	16	20	90	12	12	12	12	12	12	72
152	16	20	16	17	18	87	12	12	12	12	12	15	75
153	12	16	12	12	14	66	11	10	12	12	12	12	69
154	15	20	16	16	18	85	14	12	11	12	11	12	72
155	16	20	16	16	20	88	12	12	12	12	12	12	72
156	13	19	15	16	18	81	12	13	15	15	13	15	83
157	20	25	20	17	25	107	15	15	15	13	13	13	84
158	16	23	20	20	22	101	14	12	15	13	15	14	83
159	17	18	17	16	17	85	12	11	12	10	9	11	65
160	20	25	20	20	25	110	15	15	11	11	12	12	76
161	20	25	19	19	23	106	14	15	14	12	15	15	85
162	17	23	20	19	21	100	14	12	15	15	15	15	86
163	15	16	11	9	10	61	15	10	9	13	8	9	64
164	18	20	17	19	22	96	14	11	14	14	15	14	82
165	16	21	17	16	19	89	13	10	15	15	11	12	76
166	13	17	16	14	14	74	11	9	11	12	12	12	67
167	20	21	19	20	22	102	15	11	14	15	12	15	82
168	13	18	13	15	19	78	12	11	12	12	10	12	69
169	20	25	20	20	25	110	13	13	13	13	12	13	77
170	11	19	18	16	19	83	11	12	12	13	13	13	74
171	12	18	15	20	23	88	15	13	13	13	12	13	79
172	16	23	20	20	23	102	15	14	15	15	14	15	88
173	18	20	16	15	22	91	13	14	14	15	13	12	81
174	12	18	13	15	15	73	12	12	12	12	12	14	74
175	11	10	10	8	11	50	9	9	9	9	9	9	54
176	18	24	20	20	23	105	15	13	15	15	15	15	88
177	12	17	12	12	15	68	11	12	12	13	12	13	73
178	16	18	13	14	17	78	11	10	10	13	12	12	68
179	20	25	20	20	23	108	15	9	11	11	12	15	73
180	12	18	15	11	18	74	10	8	11	11	11	10	61
181	11	18	13	16	15	73	12	11	12	12	12	12	71
182	18	21	18	17	19	93	13	13	12	13	12	13	76
183	16	20	16	16	20	88	12	12	12	12	12	12	72
184	20	25	20	20	25	110	15	11	9	11	11	15	72
185	13	15	18	15	19	80	13	12	13	13	11	13	75
186	20	25	20	20	25	110	12	14	13	11	9	15	74
187	16	20	16	16	20	88	12	12	12	12	12	12	72
188	17	25	20	18	24	104	15	15	11	13	15	15	84
189	20	25	20	20	25	110	15	13	11	13	15	15	82
190	20	25	20	20	25	110	15	13	11	13	15	15	82
191	12	20	17	15	15	79	12	10	11	13	12	13	71
192	20	25	20	20	25	110	15	13	11	9	11	15	74
193	14	17	15	12	19	77	12	11	13	12	12	12	72
194	16	20	18	16	20	90	12	12	12	12	12	12	72
195	13	19	15	16	18	81	12	13	15	15	13	15	83
196	20	25	20	20	25	110	15	15	15	14	11	12	82
197	16	23	20	20	22	101	14	12	15	13	15	14	83
198	17	18	17	16	17	85	12	11	12	12	11	11	69
199	20	25	20	20	25	110	12	12	12	12	11	15	74
200	20	25	19	19	23	106	12	13	11	11	15	15	77
201	18	21	18	17	19	93	13	13	12	13	12	13	76
202	16	20	16	16	20	88	12	12	12	12	12	12	72
203	20	25	20	20	25	110	15	15	15	13	8	6	72
204	13	13	14	12	19	71	13	12	13	13	11	13	75
205	20	25	20	19	20	104	15	15	15	13	10	12	80
206	16	14	12	16	20	78	12	12	12	12	12	12	72
207	17	25	20	18	24	104	15	15	15	15	15	12	87
208	20	25	20	20	25	110	15	15	15	11	9	12	77

## **Anexo 12: Ficha técnica del instrumento 1: Cuestionario SERVPERF**

<b>Nombre del cuestionario</b>	SERVPERF
Autores	Cronin y Taylor (1994)
Objetivo	Medir la calidad del servicio percibida por los clientes
Tipo de cuestionario	Cuestionario de evaluación de la calidad del servicio
Estructura del cuestionario	El cuestionario mide su percepción del servicio recibido. contiene 22 afirmaciones que se refieren a los cinco atributos de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles.
Método de respuesta	Los clientes deben calificar cada afirmación en una escala de Likert de 5 puntos, que va desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo".
Puntuaciones	Se calculan dos puntuaciones para cada atributo de calidad del servicio: la puntuación media de las expectativas y la puntuación media de la percepción del servicio.
Aplicación	El cuestionario SERVPERF se ha utilizado en una amplia variedad de sectores, incluyendo servicios financieros, turismo, atención médica, telecomunicaciones, entre otros.
Ventajas	El cuestionario SERVPERF proporciona una medida de la brecha de calidad del servicio, lo que permite a las empresas identificar las áreas en las que necesitan mejorar para satisfacer las expectativas de los clientes.

## **Anexo 13: Ficha técnica del cuestionario Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ)**

Nombre	Customer Satisfaction Questionnaire (CSQ)
Autor	Claes Fornell
Año de creación	1994 (Estados Unidos)
Ámbito de aplicación	Diferentes ámbitos, incluyendo servicios, productos, organizaciones, etc.
Objetivo	Medir el nivel de satisfacción del cliente con respecto a un producto, servicio u organización.
Tipo de cuestionario	Autoadministrado, basado en preguntas cerradas.
Número de ítems	Variable, dependiendo de la versión y el contexto.
Escala de respuesta	Escala Likert, generalmente de 5 puntos.
Dimensiones	Variable, dependiendo de la versión y el contexto.
Tiempo de administración	Variable, dependiendo del número de ítems y la complejidad del cuestionario.
Modo de administración	Autoadministrado, en papel o en línea.
Puntuación	Variable, dependiendo de la versión y el contexto.
Fiabilidad	Alta consistencia interna, con coeficientes alfa de Cronbach que oscilan entre 0.80 y 0.94.
Validez	Buena validez de constructo y criterio, con correlaciones significativas con otros indicadores de satisfacción del cliente y otros instrumentos de medición de la satisfacción del cliente.