



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y satisfacción del paciente de una clínica privada  
2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Parra Ferreyra, Flor de María (ORCID: 0000-0002-8974-8415)

**ASESORA:**

Dra. Plasencia Mariños, Yvette Cecilia (ORCID: 0000-0002-8063-9781)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A DIOS, a mis padres, a mi esposo y a mi hijo Nicolás quienes siempre me apoyaron, motivaron e impulsaron a seguir estudiando.

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS por no dejarme caer en este largo proceso.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. MÉTODOLÓGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Problema general	5
Tabla 2	Objetivo general y específico	6
Tabla 3	Hipótesis general	7
Tabla 4	Escala de confiabilidad	26
Tabla 5	Resultados descriptivos univariados de la variable calidad de servicio	31
Tabla 6	Resultados descriptivos univariados de la dimensión elementos tangibles	32
Tabla 7	Resultados descriptivos univariados de la dimensión fiabilidad	33
Tabla 8	Resultados descriptivos univariados de la dimensión capacidad de respuesta	34
Tabla 9	Resultados descriptivos univariados de la dimensión seguridad	35
Tabla 10	Resultados descriptivos univariados de la dimensión empatía	36
Tabla 11	Resultados descriptivos univariados de la variable satisfacción del paciente	37
Tabla 12	Prueba de normalidad	38
Tabla 13	Niveles de correlación bilateral	39
Tabla 14	Tabla cruzada para la calidad de servicio y satisfacción del paciente	40
Tabla 15	Tabla cruzada para la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente	41
Tabla 16	Tabla cruzada para la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente	42
Tabla 17	Tabla cruzada para la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente	43
Tabla 18	Tabla cruzada para la dimensión seguridad y satisfacción del paciente	44
Tabla 19	Tabla cruzada para la dimensión empatía y satisfacción del paciente	45

## Índice de gráficos y figuras

		Pág.
Figura 1	Histograma de frecuencia calidad de servicio	31
Figura 2	Histograma de frecuencia de la dimensión elementos tangibles	32
Figura 3	Histograma de frecuencia de la dimensión fiabilidad	33
Figura 4	Histograma de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	34
Figura 5	Histograma de frecuencia de la dimensión seguridad	35
Figura 6	Histograma de frecuencia de la dimensión empatía	36
Figura 7	Histograma de frecuencia de la variable satisfacción del paciente	37

## Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del paciente de una clínica privada, 2021”. Tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. Para la variable calidad de servicio, se basó en las teorías de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) y la variable satisfacción del paciente, se empleó a Kotler y Amstrong (2013). La metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo de diseño no experimental con corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se elaboró dos cuestionarios, el primero conformado por 22 ítems para la variable calidad de servicio y 26 ítems para la variable satisfacción del paciente con una muestra de 50 encuestados, los cuestionarios empelados, fueron validados por juicio de experto de la Universidad César Vallejo. La información fue recolectada en base a la escala de Likert y procesada mediante el programa estadístico SPSS versión 25, con un resultado de confiabilidad Alfa de Cronbach 0,936 y 0,952 respectivamente; por último, se realizó la prueba de hipótesis, determinándose que existe correlación positiva considerable en la Calidad de servicio y Satisfacción del paciente, según el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,507 y un Sig. Bilateral de 0,001.

**Palabras clave:** calidad de servicio, satisfacción del paciente, fiabilidad, capacidad de respuesta.

## **Abstract**

The present investigation is titled: "Quality of service and satisfaction of the patient of a private clinic, 2021". Its general objective was to determine if there is a relationship between quality of service and patient satisfaction. For the quality-of-service variable, it was based on the theories of Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1993), and the patient satisfaction variable, Kotler and Armstrong (2013) were used. The methodology was applied type, the quantitative approach of the non-experimental design with cross-sectional and descriptive correlational level. Two questionnaires were developed, the first one consisting of 22 items for the quality-of-service variable and 26 items for the patient satisfaction variable with a sample of 50 respondents. The questionnaires used were validated by the judgment of an expert from the César Vallejo University. The information was collected based on the Likert scale and processed using the statistical program SPSS version 25, with a reliability result of Cronbach's Alpha 0.936 and 0.952 respectively; Finally, the hypothesis test was carried out, determining that there is a considerable positive correlation in the quality of service and patient satisfaction, according to the Rho Spearman correlation coefficient of 0.507 and a Bilateral Sig. of 0.001.

**Keywords:** quality of service, patient satisfaction, reliability, and responsiveness.



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se toma muy en cuenta la dificultad de las causas que detallan y asocian la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En los últimos años esto ha servido para evaluar esta relación y determinar el porqué de los resultados y cómo afrontarlos. Para poder entender y familiarizarnos con la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, tenemos que conocer los conceptos más básicos del tema, en ese sentido en las siguientes líneas buscaremos plasmar de manera clara y breve las más importantes características.

A nivel internacional, la Revista Aseguramiento de la Calidad de la Atención Médica, en uno de sus artículos nos indica, que la calidad de servicio se mide a través de la atención médica, es decir que, mediante un cuestionario, se evaluó la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios, con relación a los servicios médicos brindados, teniendo como resultado en su mayoría la satisfacción de los usuarios encuestados. Asimismo, se tiene en cuenta la mejora continua de la calidad en la atención del sistema de salud (Zarei et al., 2019). Es así como, la palabra calidad ha comenzado creciendo y difundiendo en cuatro etapas distintas (registro, fortalecimiento, eficacia general y excelencia corporativa), el cual aportan a concordar lo que se nombra gestión de la calidad presente, al inspeccionar lo antiguamente planteado se logra semejar que, según el escritor, los objetivos de la calidad continuamente han girado en base a la complacencia del usuario y la restauración de productos innovadores, al terminar el segundo conflicto mundial se estableció un cambio de enfoque referente a la calidad, enfocándose no solo en la complacencia del consumidor. De tal modo, que se incluyeron características como: reconocer a los requerimientos de las empresas en un periodo breve y a precio accesible, elaborando productos desprovistos de fallas y subsanando las propias del desarrollo de elaboración (Sun & Pang, 2017, p. 45). Asimismo, la calidad de servicio se logra con estrategias que se generan y ejecutan según las capacidades de la institución y los elementos influyentes del medio en que se encuentran. De tal modo se considera esencial situar acciones hacia el consumidor, con el objetivo de que las empresas sean cada vez más competitivas (Hussain et al., 2019, p.6). Es por ello, que el enunciado tiene como objetivo examinar la eficacia del servicio personal de

las mypes. De igual manera, trabajos previos señalaron que la calidad del servicio del sistema financiero establece la apreciación de los consumidores con relación a la calidad del servicio, y del mismo modo como medio para lograr una superioridad verosímil demuestra cuando los consumidores valoran la calidad del servicio, consiguen usar distintitos patrones que posiblemente cambien en su grado, teniendo el nivel de la calidad del servicio. (Moghavvemi et al., 2018, p.910). De igual manera, para la satisfacción del paciente en relación a los productos de salud, logro un nivel nuevo a causa de la crisis mundial COVID 19. Esto es a causa que la atención remota fue el único medio de consulta de los pacientes. De igual manera, la crisis mundial por COVID 19, ha apresurado de forma inmediata la puesta en práctica de nueva modalidad remota de atención en los prestadores de salud, la cual se ha transformado en una herramienta esencial para la atención al paciente (Gierszewska & Bitkowska, 2021). Con relación a lo expuesto líneas arriba, se ha evidenciado un incremento considerable en gasto sector salud en los últimos años, en búsqueda de satisfacer las necesidades de los pacientes. Igualmente, sabiendo que la literatura ha remarcado que el tiempo de espera observado se encuentra agrupado con la satisfacción del paciente, los posteriores estudios indicarían contemplar el tiempo de espera actual como el percibido para entender de forma más clara la correlación entre calidad observada de la atención, satisfacción del paciente y tiempo de demora (Viotti et al., 2020).

A nivel nacional, según la Ley N 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”. La actual Legislación tiene el propósito de instituir el marco normativo de protección global en salud, a solución de avalar el derecho adecuado y creciente de todo individuo a la protección nacional en salud. Asimismo, como normar la senda y las funciones de normativización, financiamiento, asistencia y supervisión del fortalecimiento, esta ley se aplica sin distinción a todos los ciudadanos peruanos y dentro de todo el territorio peruano. también, se busca el aseguramiento universal en salud, con el cual se busca lograr que todo ciudadano peruano disponga, en igualdad de condiciones, de un seguro de salud de forma preparatorio, promocional, recuperativo y de rehabilitación, teniendo como prioridad salvaguardar la eficiencia en las prestaciones de salud, equidad, oportunidad, dignidad y calidad, los cuales se desarrollan en la base del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS).

(Anexo 8). Igualmente, al observar el lenguaje académico, se evidencian conceptos de calidad, las cuales conllevan una correlación directa entre el grado de atributos del bien y la dicha promovida por el consumidor (Almohaimmeed, 2019, p.160). Además, por otra parte, la gestión es descrita por medio dimensiones específicas. Asimismo, el autor expresa, que un organismo logre incrementar su calidad de servicio, debe darse cuenta que se debe priorizar de manera previa la calidad (técnica y funcional). De esa forma, por medio de decisiones se logren establecer las mejoras en los puntos percibidos con deficiencia por los usuarios. (Barrios et al., 2021). Por lo tanto, podemos resumir, que el aumento empresarial se consigue y ejecutan por medio de habilidades, según la capacidad de cada una de las empresas.

A nivel local, la clínica privada, se encarga de atender a usuarios que padecen de cierto tipo de enfermedad en la columna y cerebro. Realizando unas series de tratamientos para mejorar la calidad de vida, Adicionalmente, la satisfacción del paciente es un indicador de calidad. La sensación del consumidor, son concepciones y conductas que suman a sus perspectivas y de la dicha de sus carencias para alcanzar la calidad de los servicios, se parámetro el Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD), dichos elementos fueron a brindar bienes positivos y confiables la cual expresen a las perspectivas de los consumidores y calculen de manera habitual la satisfacción del comprador. El estudio que realizaron es descriptivo correlacional, con una muestra de 296 pacientes, el resultado indica que el nivel de satisfacción en general respecto a los cuidados fue de 70.1 (Asif et al., 2019). De la misma forma, las organizaciones destinadas a los servicios tienen que seguir, no exclusivamente en continuo desarrollo y adaptabilidad acorde a las exigencias de los clientes. También, éstas deben apreciar que los contendientes están cada vez mejor organizados e instruidos para ofrecer sus servicios (Rew et al., 2020, p.7).

En este sentido, el presente trabajo está orientado en la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes de una clínica privada. Con esto, se busca dar a conocer el problema que enfrenta la clínica, con respecto a la insuficiencia en la calidad de los servicios brindados. Estos problemas mencionados, se evidencia en el libro de reclamaciones, siendo las más frecuentes el tema de impuntualidad

de la atención de los médicos y la atención del personal administrativo. Por otro lado, llama la atención que aún no existan investigaciones, que busquen determinar la eficiencia de las obligaciones de la clínica. Del mismo modo, se ignora el valor de satisfacción con respecto a la calidad de la atención, servicios y otros aspectos fundamentales, para el buen funcionamiento de la clínica. Debido a eso, surge la urgencia de examinar este contexto y así lograr revelar la apreciación de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad. De igual modo, se busca conservar y/o optimizar las buenas experiencias de los usuarios que acuden a la clínica. Posteriormente, mostrando la problemática existente, se procedió a formular la investigación que mida las variables de calidad y satisfacción en área de servicio de la clínica. Con esto se busca crear la correlación que existe entre las dos variables. Para esto, se empleó las herramientas de recaudación de información. Con dichas herramientas realizamos encuestas y sondeos de opinión, teniendo como fundamento, los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los pacientes. Con los datos obtenidos podremos buscar estrategias, las cuales nos permitan mejorar la calidad de servicio a los pacientes y a la vez poder conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la clínica. Con el fin de reducir las quejas que se presentan habitualmente y los reclamos que se evidencian en el transcurso rutinario del funcionamiento diario de la clínica. Con respecto a lo último, la evidencia se encuentra detallada en el anexo 8.

Por otro lado, la averiguación estuvo analizada mediante la Justificación Teórica, presentándose cuando la intención del estudio es generar reflexión y discusión entre las diversas investigaciones que se puedan presentar sobre el tema, comparar sus teorías, contrarrestar sus resultados y consecuencias o hacer un estudio profundo sobre sus principios y fundamentos del conocimiento existente. (Hernández et al., 2019). Es así como, se revisó las teorías con mayor relevancia como trabajos de investigación (tesis, artículos de revistas y libros), asimismo, permitió dar aporte en la definición tanto de las variables, dimensiones como en sus indicadores. Tal es caso de la primera variable calidad de servicio en donde se utilizó los fundamentos teóricos desarrollados por Parasuraman, Zeithaml y Berry en su libro “Calidad total en la gestión de servicio”, mientras que,

para la segunda variable satisfacción del paciente, se utilizó las teorías de Kotler y Armstrong en su libro “Fundamentos del marketing”, este estudio se realizó a fin de brindar aportes de conocimientos, detallar y mostrar el grado de relación entre las variables. Posterior a ello, la Justificación práctica, se presenta en un estudio de investigación cuando su desarrollo ayuda a solucionar las problemáticas o discusiones que se estén presentando, asimismo, aporta formulando estrategias que al emplearse contribuirían a solucionar los inconvenientes presentados, sirviendo como referencia a futuras investigaciones al brindar recomendaciones a la sociedad. (Hernández et al., 2019). Por último, la Justificación metodológica, se presenta cuando el plan que se elabora dispone un nuevo método, técnica o procedimiento, así como también, una nueva estrategia con el objetivo de generar conocimientos válidos, efectivos y confiables para que se puede proseguir con su indagación. (Hernández et al., 2019). Es decir que, al encontrar la problemática se comenzó a desarrollar la investigación que mida las variables de calidad y satisfacción en el área de servicio de la clínica, creando la correlación existente entre las dos variables. Después de ello, brindo información confiable mediante su herramienta utilizada, que fue el cuestionario y teniendo como técnica la encuesta. Estas herramientas de recaudación de información tuvieron el fin de recolectar data, realizándose sondeos de opinión fundamentadas en los resultados. Posterior a ello, con los datos obtenidos se pudo buscar estrategias que permitió mejorar la calidad de servicio a los usuarios y poder conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la clínica.

Respecto al enunciado del problema general, se plasmó lo próximo: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021? Asimismo, se plantearon los problemas específicos:

Tabla N° 1:

*Formulación del Problema General y Específicos*

<b>Orden</b>	<b>Descripción</b>
PG:	¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021?
PE1:	¿Qué relación existe entre elementos tangibles y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021?

---

PE2:	¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021?
PE3:	¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021?
PE4:	¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021?
PE5:	¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021?

---

Los objetivos son preciso y juega un rol primordial, ya que permite indicar hacia cual va la investigación. (Valle, 2020, p.13), Por lo cual, se planteó el siguiente objetivo general:

Tabla N° 2:

*Formulación del Objetivo General y Especifico*

<b>Orden</b>	<b>Descripción</b>
OG:	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.
OE1:	Determinar la relación que existe entre el elemento tangible y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.
OE2:	Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.
OE3:	Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en la clínica, 2021.
OE4:	Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.
OE5:	Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.

---

Adicionalmente, se precisa la hipótesis como una prueba de definición o una alternativa «temporal» a un suceso. La aplicación radica en deslindar el inconveniente a averiguar según los elementos: el tiempo, el lugar y características (Espinoza, 2018, p.28). Se planteó la siguiente HG: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. se plantearon las hipótesis específicas:

Tabla 3:

*Formulación de Hipótesis General y Específicas*

<b>Orden</b>	<b>Descripción</b>
HG:	Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.
HE1:	Existe relación entre el elemento tangible y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.
HE2:	Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.
HE3:	Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.
HE4:	Existe relación entre la empatía y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.
HE5:	Existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se mencionaron los estudios de apoyo referentes a la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes; conjuntamente, se citan a los teóricos Parasuraman, Zeithaml y Berry y Kotler y Armstrong. Asimismo, uno y otros autores aportaron valor a la indagación, por lo tanto, se logró comprender y conceptualizar las definiciones para en seguida lograr relacionarlas. Para el trabajo de investigación se tomó como fuentes nacionales e internacionales relativo a la calidad de servicio y satisfacción del paciente.

A nivel nacional, Ramírez, Rio y Segura (2018) estudiaron *“la calidad de servicio y satisfacción del paciente del instituto nacional de rehabilitación, chorrillos, lima 2018”*. Se estableció como objetivo general evaluar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes. La técnica fue descriptivo correlacional. Trabajo sobre una muestra de 375 pacientes. Su principal teórico fue Juran (2012) define que *“la calidad es la capacidad para la práctica, satisfaciendo las necesidades del cliente”*. El escritor concluyo que existe similitud demostrativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del INR, indicando que el 54.1% de pacientes encuestados manifestaron sentirse de acuerdo con el cuidado recibido y calificando el cuidado de manera oportuna, Íntimo y Íntegro. se obtuvo un análisis de Rho de Spearman  $R=0.350$ , que muestra una correlación positiva media y un Sig. (bilateral) = 0.001; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, se suma como apoyo al proyecto las teorías referentes a calidad y satisfacción del paciente. La importancia de ambas variables y el uso de la herramienta de recaudación de información.

Veliz (2017), estudio *“La calidad de Servicio en el Área de Admisión y Satisfacción del paciente en el Centro de Salud Libertad Huancayo 2017”*. Se estableció como objetivo específico, la influencia de la calidad de servicio del área de Admisión en la satisfacción del paciente en dicho establecimiento de salud. La metodología que se utilizo fue descriptivo correlacional. Se empleó un muestreo de 166 pacientes. Su principal teórico fue Parasuraman y Zeithaml (1993) quien sostiene que la calidad de servicio, es el valor que le da el consumidor a un servicio, basándose en sus expectativas, consiguiendo que se cumplan sus



necesidades, deseos y la forma como se percibe con relación a las dimensiones de calidad de servicio. Asimismo, para su segunda variable satisfacción, el teórico principal utilizado fue Kotler y Zeithaml (2003), quien sostiene que la satisfacción de los consumidores se establece con el nivel de aceptación que se logra en consecuencia, al cumplimiento de las necesidades y expectativas con el servicio recibido. Hay elementos que no dan valor a la calidad, pero de tal modo lo que percibimos puede ser afectado nuestra satisfacción, debido a que no es un estado estable. Se concluyó que se obtuvo un análisis de Pearson,  $P=0.961$ , que muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Esta tesis colabora al proyecto de calidad y satisfacción del paciente en la similitud en la metodología desarrollada. Asimismo, se utiliza las encuestas como técnicas de recaudación de información.

Isamar (2018), realizó la investigación "*Calidad de servicio del paciente ambulatorio asegurado en la clínica Sanna Trujillo, 2018*". Se estableció como objetivo general determinar el nivel de la calidad de servicio del paciente. La técnica fue descriptiva no experimental de tajo transversal. La población estuvo conformada por 227 pacientes. Su principal teórico fue Pizzo (2013), sostiene que la calidad de servicio: "Es la costumbre desarrollada y practicada por compañías para demostrar carencias y esperanzas de los consumidores y brindarles un servicio oportuno, incluso bajo condiciones inesperadas o con deslices que se puedan presentar, de tal forma, que el consumidor pueda sentirse comprendido con el adecuado y correcto servicio". Esto implica, que se espera obtener un mayor ingreso, sin mayores costos para las compañías. Se concluye que el 15.41% arrojan que la calidad de servicio de la Clínica es muy buena, el 23.98% es buena, el 31.68% es regular, el 16.72% es malo y el 12.20% es muy mala. Se obtuvo un análisis Rho de Spearman  $R=0.360$ , que muestra una correlación positiva media y un Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. La investigación colabora en teorías del marco teórico, en las variables calidad. Las cuales se encuentran descritas por los creadores de renombre en sus publicaciones. Del mismo modo la presente tesis aporta con la metodología y muestra que se emplea, las cuales son fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

Reategui & Pinho (2020), estudiaron *“La calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Local de Pucallpa, 2020”*. Se estableció como objetivo general analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. La técnica fue descriptivo correlacional de tajo transversal de tipo cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra empleada se conformó por 120 pacientes. Su principal teórico fue Crosby (1965) describe la calidad como “una fase de valoración constate que logra crear medidas de optimización del servicio brindado”. Asimismo, para su segunda variable satisfacción, el teórico principal utilizado fue Kotler (2013) sostiene que la satisfacción es el reflejo del consumidor sobre el nivel de cumplimiento de parte de la compañía, en base a los servicios que brindan. Se concluyó, que la relación de la fiabilidad y la satisfacción equivale al 83%, igualmente, nos dice que la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente logró un 68%, indicando seguridad y la satisfacción del paciente equivale al 79%, en conclusión, la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente alcanzó un 87%. Se obtuvo un análisis de Correlación Rho de Spearman  $R= 0,531$ , que muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.017; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. La presente tesis, ofrece como contribución a la investigación, las hipótesis sobre la calidad y satisfacción de la importancia de las dos variables en su población y las herramientas de recolección.

Noa (2016) estudio *“La calidad de Servicio y Satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Ganimedes de la Red de Salud San Juan de Lurigancho”*. Se estableció como objetivo evaluar la relación entre la calidad de servicios con la satisfacción de los pacientes. La técnica que se utilizó fue aplicada descriptivo correlacional no experimental. El muestro se conformó por 152 individuos. Su principal teórico fue Parazuramán, Zeithaml y Berry (1985), La calidad de servicio es la moralidad de los beneficios o asistencias, para suplir los requisitos de los consumidores, que se relaciona con el significado de percepción. Asimismo, para su segunda variable satisfacción, el teórico principal utilizado fue Oliver (2009) sostiene que es el descubrimiento de saciedad del consumidor, que se ha establecido durante un tiempo determinado. El proceso utilizado fue la escala de medida Tipo Likert, el cual se conformó por 30 preguntas de la V1, y 30 preguntas de la V2. Se obtuvo un análisis de correlación Rho de Spearman  $R= 0,834^{**}$ , que

muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. se concluye que existe la relación afirmativa y significativa entre ambas variables. Por lo tanto, se suma como apoyo al proyecto las teorías utilizadas referente a calidad de servicio y la metodología que empleo, Asimismo, el uso de la herramienta de recaudación de información.

A nivel internacional Domínguez (2017), estudiaron “*Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*”. Se estableció como objetivo general analizar la relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios. La técnica que se utilizó fue aplicada descriptivo correlacional no experimental. El muestreo fue de 373 clientes. Su principal teórico para su variable calidad de servicio fue Tschohl (2008), que expresa que la calidad del servicio es la alineación de los recursos y servidores de una institución, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de los consumidores. Esto abarca a todos los empleados de las organizaciones, no solo los que tienen contacto directo o por algún medio de comunicación con los consumidores. Se utilizó el esquema SERVQUAL, con la finalidad de mostrar valoraciones e intereses de los consumidores con base a los servicios recibidos. La muestra estuvo conformada por 180 clientes de rubro de exportaciones. En ese sentido, se obtuvo, con relación a la fiabilidad y capacidad de respuesta, valores negativos muy altas. Como resultado, se concluyó que las responsabilidades deben ser asumidos por quienes tratan directamente con los usuarios y se necesita una mejora considerable a los procesos. Se alcanzó un análisis de correlación Rho de Spearman  $R = 0,406$ , que muestra una correlación positiva media, un sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Esta investigación aporta como apoyo al proyecto las teorías referidas a calidad y satisfacción del paciente. La importancia de ambas variables y el uso de la herramienta de recaudación de información.

Maggi (2018), estudiaron “*Evaluación de la calidad del cuidado en correlación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil, Ecuador*”. Se estableció como objetivo determinar la relación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia a los usuarios. La técnica empleada, fue tipo aplicada descriptivo

correlacional no experimental. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Su principal teórico fue Parazuramán, Zeithaml y Berry (1985) nos indica que es la apreciación del consumidor en base a superioridad o excelencia global del producto. Asimismo, para su segunda variable satisfacción, el teórico principal utilizado fue Sánchez (2016), la satisfacción se presenta siempre, esta variable se da en relación al entorno donde el usuario recibe el servicio. La percepción determinara que la persona desarrolle una sensación satisfactoria o no con respecto al proveedor de servicio de salud. Su objetivo fue estimar el valor de satisfacción del consumidor con correlación a la solicitud y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Se determinó que el servicio no ofrece en su totalidad seguridad al usuario y el servicio brindado es la atención es defectuoso en relación al trato recibido. Se obtuvo un análisis de correlación Rho de Spearman  $R = 0,576$ , que muestra una correlación positiva moderada, un sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Esta investigación aporta a la responsabilidad que tiene la calidad y satisfacción del usuario, la semejanza, en el tipo de técnicas que se emplea y además emplea las encuestas como técnicas de recaudación de datos.

Rivera (2019), *“La calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores de la organización Greenandes, Ecuador”*. Se estableció como objetivo analizar la calidad del servicio brindado a través del modelo teórico Servqual, con el propósito de conocer la satisfacción de los clientes. El estudio fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra empleada fue de 180 usuarios. Su principal teórico para su variable calidad de servicio fue Tschohl (2008), que expresa que la calidad del servicio es la alineación de los recursos y servidores de una organización, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de los consumidores. Esto abarca a todos los empleados de las organizaciones, no solo los que tienen contacto directo o por algún medio de comunicación con los consumidores. Se utilizó el esquema SERVQUAL, con la finalidad de mostrar valoraciones e intereses de los consumidores con base a los servicios recibidos. En ese sentido, se obtuvo, con relación a la fiabilidad y capacidad de respuesta, valores negativos muy altas. Como resultado, se concluyó que las responsabilidades deben ser asumidos por quienes tienen un trato directo con los consumidores y se necesita una mejora considerable en los procesos. Se obtuvo un análisis de Correlación

Rho de Spearman  $R= 0,457$ , que muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. El aporte de esta investigación es con relación a la teoría que utilizó, fue importante porque permitió conocer como la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción y podemos tomar en consideración que cuando no hay una buena calidad de servicio sus brechas de insatisfacción son estrechamente altas. Por ello la compañía debe implantar estrategias que optimicen la calidad de servicio que ofrecen.

Remache (2019), tesis "*Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*". Se estableció como objetivo general evaluar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 30 individuos. La herramienta aplicada fue la encuesta Su principal teórico fue Pizzo (2013), sostiene que la calidad de servicio es un hábito establecido y puesto en marcha por las empresas para definir las necesidades y perspectivas de los usuarios. Asimismo, dar un servicio factible, beneficioso, presuroso, flexible, favorable, adecuado, auténtico y decente, aunque se presenten inconvenientes, de tal forma que el usuario se sienta atendido y satisfecho. Se empleó como teórico principal a Kotler (2001), que precisa que la satisfacción como el nivel de etapa en donde el usuario se encarga a establecer medidas cuantificables de un bien. Asimismo, el usuario indica, según la ocasión, los niveles de satisfacción: a) insatisfacción: el desarrollo recibido satisface las perspectivas de los usuarios, b) Satisfacción: la atención está relacionada con lo que se observa, c) Complacencia: las atenciones superan los objetivos. Se obtuvo un análisis de Correlación Rho de Spearman  $R= 0,579$ , que muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.048; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Esta investigación aporta en el incremento del marco teórico de la variable calidad de servicio, teniendo relación con esta investigación y el tipo de estudio que utiliza.

López (2018), tesis "*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante rachy's de la ciudad de Guayaquil*". Se estableció como objetivo general analizar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los

comensales. La técnica que se utilizó fue aplicada descriptivo correlacional no experimental. El muestreo empleado fue 365 clientes. Como principal teórico para la variable calidad se empleó a González y Arciniegas (2016), los cuales acentuaron que la calidad del consumidor, está referida a las perspectivas que tienen de algún producto o servicio requerido, con la finalidad a que este, cumplan las necesidades y expectativas. Los cuales se expresan en un lenguaje único, como en: aspecto, el tiempo, durabilidad de un producto, eficacia en algún proceso y el tiempo que se emplea para ejecutarla en algún servicio financiero. Igualmente, para la segunda variable satisfacción, se empleó a Baños (2016), quien describió que la satisfacción se define como el resultado de comparaciones de experiencias de un servicio recibido y/o calidad de un producto después y antes de adquirirlo. Existen dos componentes: satisfacción acertada (sentimientos buenos o malos que expresa un cliente sobre un bien o servicio) y cognitiva (creencias o perspectivas que tiene sobre un producto). Se obtuvo un análisis de correlación Pearson  $P = 0,697$ , que muestra una correlación positiva moderada, un sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Este trabajo aporta en su metodología siendo cuantitativas y con diseño no experimental.

Liu & Mao (2019), artículo de *“Percepciones de los empleados sobre la calidad del servicio basadas en la práctica de progreso de la calidad hospitalaria – china”*. Se estableció como objetivo analizar la relación de la calidad de servicio basada en la práctica de progreso de la calidad hospitalaria. La técnica que se utilizó fue aplicada descriptivo correlacional no experimental. La muestra fue de 198 colaboradores el cual se evaluó las ideas de los empleados sobre la calidad del servicio. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Su teórico fue Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), que señala el resultado final de satisfacción de un cliente varía entre diferentes proveedores, es decir que, la satisfacción o resultado último observado por un usuario puede variar entre el domingo o el miércoles. Por otro lado, se concluye que debido a las políticas cambiantes en el sector salud, los hospitales deben mejorar la capacidad de gestión interna para mantener la ventaja competitiva; asimismo, se estableció en los niveles 3.83 y 4.20 y las de calidad de servicio SQ quedó entre 3.91 y 4.41, observamos que la calidad general del servicio (TQM) tuvo efecto positivamente

las percepciones de los colaboradores (SQ). Finalmente se sugiere que los gerentes de los distintos hospitales utilicen la política de TQM. Se obtuvo un análisis de Correlación Rho de Spearman  $R= 0,402$ , que muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. La presente tesis, aporta como contribución a la investigación, la similitud en sus resultados, la importancia de las 2 variables, como también las herramientas de recolección utilizada.

Abu-Salim et al. (2019), artículo de *“Evaluación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el contenido sanitario, México”*. Se estableció como objetivo analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el contenido sanitario, México. El estudio fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra se conformó por todas las personas que tienen ingreso a los servicios de salud de los establecimientos hospitalarios, su tipo fue de 876 colaboradores para calcular la calidad de servicio y la satisfacción relacionado con el contexto de la salud. Su principal teórico para su variable calidad de servicio fue Torres y Lastra (2008), sostiene que, incluso aunque se haya puesto en marcha proyectos para la mejoría perenne de la calidad, los habitantes son afectivos y estrictos con los efectos que la gestión pública crea en el sector salud, la instrucción y el progreso social, por lo cual en función al cálculo de la calidad en base de la percepción de la satisfacción de los consumidores, se deberá realizar medidas que avalen servicios de calidad, oportunidad, conveniente y eficiencia. Los resultados arrojados muestran un 57% que indican negativo los grados de satisfacción en relación a los periodos de atención en la consulta, asimismo, el 87% indicó implementar mejoras en la infraestructura biomédica, tecnológica como entre otras en los hospitales públicos, un 75% indica que requieren un adecuado sistema de salud, los cuales cumplan con las expectativas de los usuarios. Se elaboró un análisis de correlación Rho de Spearman  $R=0,364$ , que muestra una correlación positiva media y un Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Esta investigación suma como apoyo al proyecto las teorías utilizadas referente a calidad de servicio y la metodología que empleo, Asimismo, el uso de la herramienta de recaudación de información

Sánchez (2018), *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante pizza burger diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa, México”*. Se estableció como objetivo general analizar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra constó de 70 clientes. La herramienta estuvo formada de 22 ítems, para calcular percepciones y 22 preguntas para calcular perspectivas. Su principal teórico para su variable calidad de servicio Oriana (2012), manifiesta que la calidad del servicio al consumidor, se puntualiza como las exigencias que satisfacen las carencias y aspiraciones del consumidor en el requerimiento y el empleo, en ese sentido, reside en plasmar las expectativas. Asimismo, para su segunda variable satisfacción, el teórico principal utilizado fue Paulins (2005), revela que la apreciación de la satisfacción de los consumidores en relación a la calidad, es concisamente proporcional con la eventualidad de no cumplir con sus ideales. En ese sentido, la valoración del consumidor una función de su perspectiva y apreciación del servicio. La conclusión, que las esperanzas de los usuarios no destacan los conocimientos, en base al esquema SERVQUAL, no existe calidad en el servicio; del mismo modo, apreciamos que las brechas de insatisfacción son negativas. Para finalizar se visualizó que existe desigualdades entre las apreciaciones de los trabajadores y directivos sobre las necesidades de los clientes, lo cual expresa que las necesidades de los consumidores son desconocidas por los directivos. Se obtuvo un análisis de Correlación Rho de Spearman  $R= 0,531$ , muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Esta investigación aporta en el incremento del cuadro teórico de la variable satisfacción, teniendo relación con esta investigación y el tipo de estudio que utiliza.

Continuando con la información, se desarrolló las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario. En la cual ayudara en proporcionar apoyo a la calidad de servicio, se obtuvo como teórico a (Parasuraman et al., 1993), precisa la calidad:

“Como la apreciación que los consumidores dan relativo la supremacía o poder general del servicio. No manifiesta que es una condición concernida y no similar a la



satisfacción. La cual se señala el nivel y trayectoria de las desconformidades de los conocimientos y las perspectivas de los consumidores”. (p.39).

Los autores realizaron una muestra de calidad de servicio llamado SERVQUAL, las cuales se desprenden de las termino de origen inglés, Service Quality, enfatizando en la puntuación de las distintas o diferencias entre las esperanzas y sensaciones de los consumidores, en relación a lo que esperan recibir de los productos (Sulphey & K Mohamed, 2021). En síntesis, este se define en la medida que el producto compensa las perspectivas de los consumidores, teniendo cinco dimensiones de calidad de servicio, por lo tanto, están dentro del esquema SERVQUAL (Gregory, 2019, p.789). En este sentido, Parasuraman et al., especifica la calidad de servicio “como el valor que establece el usuario en relación a supremacía o importancia universal. No refiere que de una forma concernida y no similar a la satisfacción. El cual se manifiesta como el valor y recorrido de las diferencias entre las apreciaciones y las esperanzas de los usuarios” (Kumar & Bikramjit, 2019).

Las 5 dimensiones de los autores son: Elementos Tangibles: Nos indica al espacio físico, módulos, colaboradores, implementos de comunicación, Este punto se refiere a la imagen de la clínica, brindando un buen aspecto y comodidad al paciente (Ozkan et al., 2020).

Fiabilidad: Nos indica la habilidad para desarrollar la asistencia ofrecida de manera acertada y cuidadosa. Este punto se refiere que el paciente percibirá el profesionalismo del personal que constituyen el centro de salud (Ozkan et al., 2020).

Capacidad de respuesta: Es el deseo de asistir a los pacientes, Este punto nos indica a la capacidad que el personal brinda para ayudar a los pacientes ante una solicitud o queja solicitada (Ozkan et al., 2020).

Seguridad: Se vincula con la competencia en el servicio brindado y la habilidad o destreza para infundir creencia y confianza, Este punto está relacionado con la interacción que tiene el trabajador con el paciente, usando sus habilidades para transmitir confianza (Ozkan et al., 2020).

Empatía: Nos indica a la atención individualizada del usuario, Esta dimensión se refiere que el paciente tiene que sentirse únicos e importantes, comprendiendo sus necesidades (Ozkan et al., 2020).

“La calidad de servicio observada mediante los usuarios, es especificada como la estimación, la cual hace de la perfección o supremacía del servicio” Según Zeithamal (como se citó en Molina, 2019, p.27).

El autor nos indica que es de gran importancia la percepción de los usuarios, por que perciben el perfil de la organización, y al momento de tomar decisiones, los individuos no siempre tienen la misma sensación con la calidad brindada. Por lo tanto, son valoradas de distintas formas.

Se señala seis puntos sustanciales, los cuales deben efectuarse en la calidad de servicio (como se citó Molina, 2019): los rangos de calidad son establecidos por quien consigue el servicio. El cual debe de plasmar sus patrones de excelencia; ser el mejor simboliza no contar con defectos y esto demanda disciplina y esfuerzo persistente; en un universo en constante competencia, para que las entidades puedan subsistir, se ven obligadas a implantar reglas que faciliten a establecer un rango aceptable que contribuyan lograr los objetivos estipulados por la organización; el individuo que recoge el bien y/o servicio es el juez que formula sus decisiones con relación a la excelencia del servicio; para mantenerse competitivos es exigente que la compañía de modo persistente entienda y satisfaga las expectativas de los clientes; y por último, es fundamental que las organizaciones instauren medidas específicas para consumar respecto a la calidad del servicio.

En la actualidad es un factor importante para las empresas alcanzar compensar las necesidades de los clientes, se debe establecer servicios adecuados y que asegure la calidad brindada, por lo total, tienen que ser en firme motivación y capacitación, así mismo, ayudara a las empresas a incrementar el nivel de clientes (Wang et al., 2019, p. 697).

Un método de diferenciación con relación a la competitividad que crea capacidad mediante la implementación de elevados niveles de servicios que conlleven a reacciones en los usuarios del bien o función que superen lo que

esperan para lograr establecer satisfacción y fidelidad hacia la empresa (Eduardo et al., 2019, p.447 - 468).

Define que la calidad es ajustarse a las especificaciones, como una expresión que se ha determinado para establecer el valor de excelentísimo que la compañía ha tomado para complacer a su clientela, siendo aquella que por sus expectativas y necesidades impone a la organización el horizonte de calidad que debe lograr, mostrando su satisfacción al obtener el producto. Crosby (como se citó en Kalaja et al., 2016, p.558); asimismo, la satisfacción del paciente está formado por diversos componentes, por ejemplo, la calidad de la infraestructura de los centros prestadores de servicio, los servicios de dispensadores de medicinas, la facilidad de los fármacos, la calidad de comunicación (la forma como los profesionales de salud y colaboradores tratan a los pacientes). La discrepancia entre la anticipación del consumidor y la infraestructura de salud obtenida se relaciona con la baja de los rangos de satisfacción (María & Ramírez, 2019, p.8).

Las fases del cambio para alcanzar la calidad son: seguridad de la dirección, juramento de la alta gestión, de todo el personal y transformación de la cultura organizacional. Por otra fase, Crosby 2013 (citado en Fayyaz et al., 2021, p. 52-69) señala que la compañía que desee impedir conflictos, excluir el incumplimiento de los requisitos, guardar capital, y conservar satisfechos a sus clientes debe emplear las siguientes estrategias, asimismo, nos indica que la calidad está fundada en cuatro elementos necesarios, los cuales son: Determinación, surge cuando los miembros de una agrupación de trabajo deciden que no están dispuestos a aguantar por más período un escenario indecoroso y reconocen que sus propias acciones constituyen el propio utensilio que permitirá variar las características de la organización; la calidad implica efectuar con los requerimientos; la calidad proviene de la precaución; el estándar de calidad es nulo defectos y el método de la calidad es el costo de la inconformidad. Asimismo, la educación, se requiere de una emisión televisiva de educación permanente para los trabajadores, comprenden un transcurso diario para que todos entiendan los cuatro principios absolutos, el progreso de mejoramiento de calidad, piensa que el desempeño de las compañías es el mecánico de la actitud gerencial con

relación a la calidad. Además, la implantación, nos indica que, la creación consiste en fundar el proceso de mejoramiento centralmente de la organización, para lo cual propone catorce puntos, siendo: obligación de la dirección, equipos de mejoras de calidad, medición de la calidad, costo de valoración de la calidad., percepción de la calidad y acciones correctivas. (Kotler y Armstrong, 2013, citado en Meng et al., 2018).

Además, nos indica que, “La honradez en la existencia íntima está dada por cinco causas esenciales: amar a Dios, a nuestros semejantes, sostenerse en firme práctica, establecer objetivos y ser feliz” (Crosby, 2013, citado en Fayyaz et al., 2021, p. 65). Asimismo, el autor nos indica que la honestidad es vivir la existencia de unión a tus principios morales, la actitud de ser decente con las personas y contigo mismo. Actualmente la satisfacción del cliente nos indica a través de conceptos el grado y el importe que tienen los clientes al sentirse satisfechos con el beneficio o prestación brindado como saber los anhelos de los consumidores, sus insuficiencias y perspectivas (Crosby, 2013, citado en Selim et al., 2017, p. 478). La satisfacción del consumidor obedece al desempeño visto del beneficio, en correlación con las expectativas del consumidor” (Kotler y Armstrong 2013, p.25), nos detalla, que, si el servicio o producto no cumple con las expectativas, el consumidor no estará conforme, por ende, es fundamental saber las carencias e ideales de los usuarios, para conseguir una lista de personas obtener una cartera de cliente satisfechos con lo recibido.

De igual forma, el autor presenta 3 dimensiones, las cuales son: Desempeño percibido, que nos indica la percepción del cliente después de concretar la adquisición de un servicio o producto; la Expectativa, es el deseo de los consumidores de alcanzar o adquirir un producto o servicio anhelado y la Confiabilidad, es la convicción que un colaborador da a los consumidores con relación a la solución de un inconveniente; asimismo, el consumidor pueda confiar en la organización que le brindaran un servicio de calidad. (Kotler y Armstrong, 2013, citado en Li-hua et al., 2017). Por lo tanto, la satisfacción del consumidor está elaborada por el desempeño del producto percibido o adquirido es importante mencionar que la satisfacción del cliente es un indicador que nos brinda anticipadamente información acerca del comportamiento de nuestro cliente y la

lealtad de ellos. La expectativa; es la esperanza que los clientes tienen para conseguir el servicio o producto deseado, uno de los factores es la promesas que hacen las empresas acerca del beneficio del producto o servicio, también influye mucho las opiniones de familiares, amistades y conocidos y por último las promesas que realizan los competidores. La insatisfacción, se ocasiona debido al beneficio o producto brindado por la empresa no cumple con los deseos del consumidor (Kotler & Armstrong, 2015, citado en Swain, 2019, p. 600).

La satisfacción es uno de los elementos fundamentales incluidos dentro de las políticas estatales o un ejercicio exitoso que se mantiene por medio de ofrecer una buena calidad de servicio que alcance en una plena satisfacción. Estas acciones mejoradas urgen una prestación de servicio valioso, una disposición de presupuesto y medidas de gestión. Sobre los provisos, se desdican dos modalidades de prestadores de servicios que fungen específicamente correcto en los países de primer mundo, tanto en los servicios de salud público y privados. La elección de la institución de salud correcta y de los profesionales especializados es fundamental para alcanzar satisfacción del paciente, ya que ejerce de forma atractiva en el tratamiento del consumidor (Silva et al., 2018, p.428).

Asimismo, La satisfacción laboral de los miembros del plantel médico (doctores, asistentes, personal de salud). Está asociada con la calidad y los efector del servicio de salud. La baja satisfacción es el principal motivo de estrés psicológico y social en los trabajadores de salud y el efecto, del movimiento continuo del personal. Varios estudios han manifestado que el personal de salud con alta satisfacción, brinda servicios médicos de mejor calidad, lo que concluye en mejores consecuencias y satisfacción de los consumidores del sector salud; por otra parte, la satisfacción del paciente se entiende para la evaluación general para todos los procesos brindados de salud. El estudio de los resultados de la información de la encuesta de satisfacción, deben brindar a los servidores del sector salud un entendimiento fundamental de los entornos y sectores que necesitan mejoras y deben llevar a efectuar mejoras positivas en la calidad del servicio médico (Taqdees et al., 2018).

Según la norma ISO 9000, indica que la “Percepción del comprador referente al valor en que se han cumplido sus requisitos.” (como se citó en Molina,

2019), donde se precisa el entusiasmo del consumidor: “como una fase psicológica derivado a una unión de procesos definidos como consumo y compra” (Evrard, 2007, como se citó en Liza & Siancas, 2018, p.54). además, el autor nos indica que la conducta del consumidor es una mezcla de actividades que tiene una necesidad de indagar, adquirir un beneficio o prestación buscando, asimismo, cumplir las necesidades y anhelos, consta de técnicas sensoriales y emocionales.

Según Flores (2014), “La satisfacción del usuario es el recto primordial de las fundaciones productivas y de servicios que lleva a la honradez del consumidor con las diferentes compañías” (p.25). Por ello, el autor nos indica que en instituciones del sector privado es fundamental, para obtener a largo plazo rentabilidad. De tal forma, en las instituciones del sector público la percepción del usuario es esencial, porque significará la satisfacción de ellos. Asimismo, se identifica seis dimensiones de competencia, las cuales son credibilidad, calidad, flexibilidad, tiempo, costo y servicio.

Adicionalmente, “las compañías que se concentran en la satisfacción de los usuarios son aquellas que han determinado la calidad de modo operativa”. Según Denton (como se citó en Molina, 2019, p.29). Esta ideología se dirige a las empresas prestadoras de servicios, donde se manifiesta los deseos y necesidades de sus clientes, con un fin corporativo. el creador indica 2 dimensiones: La satisfacción: origina recompensas tremendamente reales para la compañía, en método de imagen corporativa y la honradez de sus clientes. La insatisfacción: de los clientes procede distintos prejuicios estrechamente reales y el hecho de que las empresas no pueden permitirse crear asunto omiso (Bonaccorsi et al., 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Arístides (2018), establece que estos modelos están elaborados para detallar con mayor exactitud y fiabilidad, un entorno organizacional o un comercio internacional. Los modelos establecidos son, habitualmente cuantitativos. Son investigaciones que se unen más a la extensión y exactitud que a la profundidad. (p.4). Es decir que, la investigación aplicada ayuda y describe con precisión la realidad de las empresas, por ello, la presente investigación, es de modo aplicada y de medida descriptivo correlacional, como se empleó en la teoría y se puso en práctica.

##### **Diseño de investigación**

Según Hernández (2019), define al diseño de investigación como procedimiento o habilidad que se despliega con la información (datos); requerida en una indagación con el fin último de reconocer satisfactoriamente el diseño del problema (p.150).

Asimismo, define que el estudio descriptivo tiene como fin detallar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un argumento establecido, como podemos observar el estudio descriptivo nos ayuda a ver las características importantes a la cual vamos analizar, así mismo, describe tendencias de una población (Hernández, 2019. p.108).

Además, define que la investigación no experimental son investigaciones que emplean a excepción de la administración meditada de variables y en los cuales se perciben solo, los fenómenos en su entorno original para de examinar. El escritor nos indica que el estudio no experimental es la que no se puede emplear directamente las variables independientes (Hernández, 2019, p.175)

De igual forma, establece que el diseño de indagación transversal, es la que recoge información en un momento único. Por ello, el presente trabajo es de diseño no experimental y corte transversal. (Hernández, 2019, p. 177)

### 3.2. Variables y operacionalización

Hernández (2019), indica que, las variables son un conjunto de programaciones y acciones que deben ejecutarse para medir la variable e interpretar los datos alcanzados (p.137). De esta forma, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, en donde se analizaron las variables, dimensiones e indicadores que forman parte de cada una de la variable, con esto se buscó comprender y describir las definiciones de cada una de ellas. Para esta presente investigación, se describió los tipos de variables del estudio titulados calidad del servicio y satisfacción del paciente.

Para la operacionalización, es un procedimiento lógico en donde se analiza a cada variable de estudio, en donde se encuentra: la definición conceptual, donde plasma el significado del tema a estudiar, la cual se obtiene mediante libros o diccionarios; posteriormente, la definición operacional, donde detalla las características del tema de estudio, con investigaciones que brindan información que aportan resultados a las variables, con sus concernientes dimensiones e indicadores. (Korn 1973, citado en Balestrini, 2006, p. 113 – 116).

De tal forma, para la primera variable denominada Calidad de servicio, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), menciona que es la apreciación que los usuarios dan relativo la supremacía o poder general del servicio (...) Asimismo crearon el modelo SERVQUAL el cual consta de 5 dimensiones para el desarrollo fundamental de nuestra investigación: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía (p.39). Mientras que, en su definición operacional se realizó la operacionalización de esta variable empleando la técnica de encuestas y un instrumento de cuestionario con un total de 22 ítems, dividido en (05) dimensiones como los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Del mismo modo, para la segunda variable denominada Satisfacción del consumidor, según Kotler y Armstrong (2013), define 'Satisfacción del consumidor depende del desempeño visto del beneficio, en correlación con las perspectivas del consumidor (p.13). Mientras que, en su definición operacional Se realizó la



operacionalización de la variable empleando la técnica de encuesta y un instrumento de cuestionarios con un total de 22 ítems; dividido en (03) tres dimensiones: desempeño percibido, expectativa y confiabilidad

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

Según Chaudhuri (2018), Indica a la población como un grupo de todas las situaciones que conciertan con establecidas descripciones, puede estudiarse a una población en general como también tomarse una muestra del todo, teniendo en cuenta que debe tener relación entre los elementos a estudiarse (p.198). Por lo tanto, la población tiene que estar definida por rangos distintivos, tiempo al que pertenecen, y lugar, asimismo, en la actual investigación, la muestra está establecida por 50 pacientes fidelizados del Instituto del cerebro y la columna vertebral.

Asimismo, los autores antes mencionados definen la muestra como subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados (Hernández et al., 2019, p.196). es por ello, que la muestra asignada para esta investigación fue de una población no mayor a 50 personas.

Arias (2012), nos señala que la Muestra Censal es el acumulado de toda la población a investigar con el objetivo de probar las hipótesis utilizando la técnica adecuada. (p.33). De esta manera, el presente estudio recopiló toda la información del total de sus encuestados, realizando el censo en un 100%, además por ser una población menor no se necesita la aplicación de fórmulas, asimismo, se manifiesta que por estos motivos no se aplicó muestreo y se recalca que todos los colaboradores indicaron de manera voluntaria responder el cuestionario enviado por WhatsApp y con las respuestas obtenidas se hará el análisis.

Según Hernández et al., (2019), nos mencionaron que, la unidad de análisis “es el mecanismo del cual derivan la información o la última búsqueda. Constantemente se da lo mismo, pero no siempre”. (p.199). Por ello, para esta tesis de investigación la unidad de análisis fueron los pacientes de una clínica privada.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según Hernández et al., (2019), “La herramienta de medición es el método que emplea el experto, con la finalidad de reconocer los datos e información referente a las variables”. (p.228). Por lo tanto, cuando nos referimos a recolección de información entendemos que es un grupo de reglas y procedimientos, el cual nos ayuda a instituir la conexión con el ente u objeto de la investigación. Por lo tanto, se aplicó la técnica de encuesta a los pacientes de la clínica privada.

Asimismo, Arias (2012), menciona que la recolección de datos son instrumentos de apoyo, los cuales se conforman por cuestionario, listas de chequeo, pruebas, test y escalas de opinión elaborados en físico (manualmente) o de forma digital, utilizados con el fin de conseguir y tener un control de la información a estudiar, para luego ser evaluados, desarrollados y explicados. (p. 68). Por lo tanto, en la recolección de datos se empleó el instrumento del cuestionario. En referencia a lo mencionado anteriormente, Bourke y Doran (2016) indican que “Un cuestionario consiste en una mezcla de preguntas acerca de una o más variables a medir” (p.250). En consecuencia, el instrumento utilizado fue el cuestionario, por ser un mecanismo que se utiliza para recoger y anotar la información, elaborado sin alterar el contexto, conformado por una serie de preguntas ordenadas de manera sistemática y cuidadosamente estudiadas.

Además, Hernández et al., (2019), indican la validez como el valor en el que un utensilio realmente mide la variable que intenta calcular, logrado cuando se demuestra que el instrumento expresa el conocimiento incierto a través de sus indicadores empíricos (p. 230). Por lo cual, para obtener información con el instrumento es necesario tener validez, por permitir evidenciar la información más clara para poder llegar a los objetivos propuestos, considerándose que toda información es válida porque tiene un valor pertinente para ocasionar un efecto indicando que la capacidad de lo estudiado ya guarda relación con el grado de control sobre los resultados. De esta forma, se utilizó el instrumento de validez recurriendo a 3 especialistas experto en su materia con conocimientos y dominio del tema a estudiar, los cuales se detallan en anexos.

Por último, los autores mencionados anteriormente manifestaron que la confiabilidad “es el nivel en que un instrumento origina deducciones consientes y relacionadas en la muestra” (Hernández et al., 2019, p.229). por ello, para poder efectuar una mayor definición de los resultados se aplicó el rango de sus teorías, como se muestra a continuación:

Tabla N° 4

*Escala de confiabilidad*

RANGO	RELACIÓN
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.45	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Hernández et al., (2019)

De esta forma, los autores nos indican que la confiabilidad se puede medir utilizando la prueba estadística, llamada Alfa de Cronbach, teniendo como resultados de la V1 calidad de servicio se obtuvo un puntaje de 0,936 expresando una Confiabilidad muy alta. Por otra parte, se determinó el resultado de la V2 satisfacción del paciente tuvo el puntaje de 0,952 expresando una Confiabilidad muy alta, se recalca que la tabla se detallara en anexos.

### **3.5. Procedimientos**

Se utilizó la información obtenida de trabajos de investigación como tesis, artículos científicos, fuentes bibliográficas, libros, etc. Debido a las fuentes de información mencionadas, se obtuvo una base teórica empleadas en ambas variables de estudio. Para la calidad de servicio en sus dimensiones: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y empatía. Para la satisfacción del paciente: Desempeño Percibido, Expectativa y Confiabilidad. Posteriormente, se elaboró una encuesta, con su respectivo cuestionario donde se recolecto los datos y resultados de los pacientes de la clínica privada, en donde no se presentó mayor dificultad, para esto, previamente se procedió a coordinar de forma virtual por diversos medios de comunicación (teléfono e

internet). Con respecto a la aplicación de la encuesta, se tuvo que realizar aplicando métodos virtuales, por temas de seguridad y debido a los acontecimientos que venimos afrontando a causa de la Emergencia Sanitaria por COVID 19. La herramienta aplicada fue Google Forms, la cual al ser una herramienta (Open Sort), nos permite recolectar datos de forma sencilla, rápida y precisa. El canal, para hacer llegar a los pacientes las encuestas, fue la App WhatsApp, debido a lo práctico de la herramienta para intercambiar o hacer llegar datos. Después de ello, se elaboró la prueba piloto empleándose la escala de Likert, para calcular los estándares de calidad y satisfacción; además, se empleó el Software SPSS 25, por lo cual, se logró adquirir el coeficiente de alfa de Cronbach; adicionalmente, debido a que la muestra es mayor a 30 personas (50 encuestados), se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirno; se realizó gráficos y tablas para el desarrollo de las estadísticas descriptivas, con el cual se obtuvo resultados en porcentajes; posterior a ello, con los resultados conseguidos se trabajó con la correlación de Spearman para el proceso de las hipótesis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según, Hernández et al., (2019), la Escala de Likert es una herramienta conformada por ítems (preguntas) evidenciadas en forma afirmativa, las cuales nos permite y ayudan a examinar y medir la reacción de los participantes en tres, cinco o siete categorías. (p. 281). De tal forma, para el método de análisis de la información se elaboró cuestionarios con un total de 22 ítems para la calidad y 26 ítems para satisfacción. Por lo tanto, es fundamental indicar que las opciones de respuestas o categorías que se utilizaron fueron: siempre= 1; casi siempre= 2; a veces= 3; casi nunca= 4 y nunca= 5., con los cuales se buscó analizar la información obtenida; con la finalidad de dar un resultado, el cual se empleó como elementos de análisis.

Por consiguiente, con la elaboración de IBM estadístico SPSS versión 25 se obtuvo el Coeficiente de Correlación rho de Spearman, el cual se relacionó las variables a estudiar. Es así que, se tuvo como resultado del Coeficiente de Correlación rho de Spearman positiva considerable presentado en 0,507\* y expresando la correlación de significancia bilateral de 0,000; la cual según el valor de probabilidad ( $p= 0,000$ ) es menor al nivel de significancia 0,05.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para esta información se empleó las normas APA para señalar de forma correcta las reseñas bibliográficas. Cabe resaltar que la información utilizada en la presente investigación, es verídica y no fue modificada. Con relación a la recolección de datos de los 50 encuestados, se desarrolló sin colusión y en total libertad de expresar sus opiniones, sin ningún motivo de censura. Las encuestas fueron de carácter anónimo, respetando lo que se establece en la “Ley N° 29733 - Protección de Datos Personales”, el cual busca certificar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, también, los datos obtenidos fueron procesados por el software Turnitin, para constatar el nivel de copia. Asimismo, este procedimiento fue facilitado y verificado por la Dra. Plasencia Mariños, Yvette Cecilia.

## IV. RESULTADOS

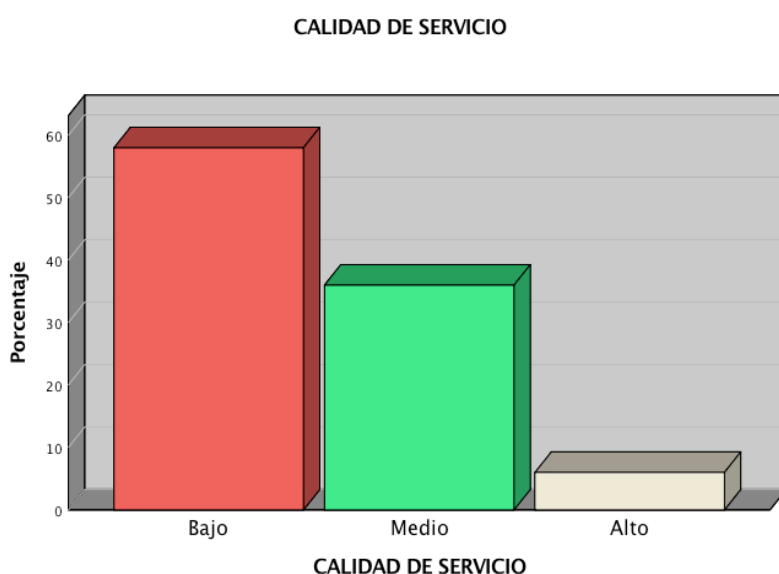
### 4.1. Análisis descriptivo

Tabla N° 5

*Resultados descriptivos univariados de la variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	29	58,0	58,0	58,0
	Medio	18	36,0	36,0	94,0
	Alto	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25*



*Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25*

Figura 1. Histograma de frecuencia de *la variable calidad de servicio*

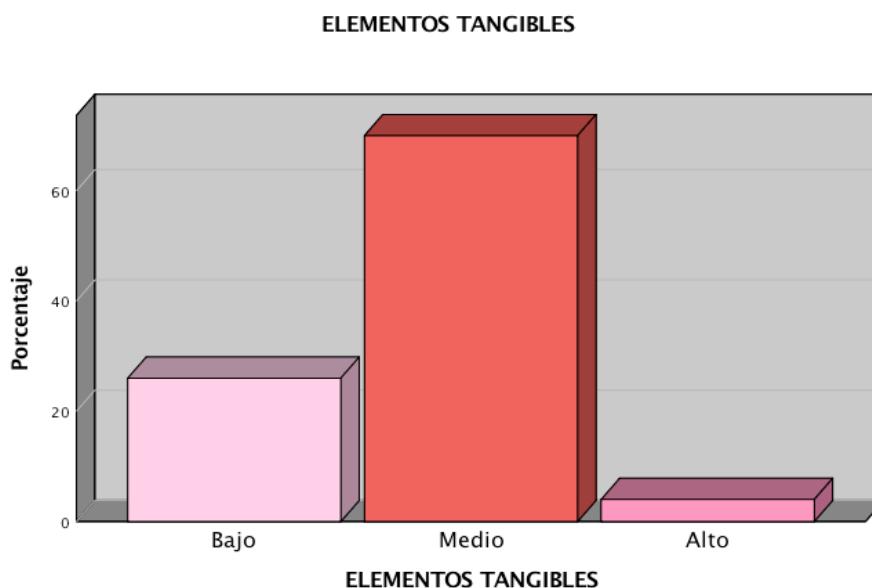
*Disquisición.* Según la tabla N°5 y el grafico N°1, se detallan lo conseguidos respecto a la variable Calidad de servicio. En donde 50 pacientes fueron encuestados y del cual se obtiene que del 100% de los casos analizados nos indica: 36% manifestó que la calidad del servicio es medio. Mientras que, existe el 58%, que revela que la calidad de servicio es baja. Del mismo modo el 6% expresaron que la calidad de servicio es alta.

Tabla N° 6

*Resultados descriptivos univariados de la dimensión elementos tangibles*

		Elementos tangibles			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	13	26,0	26,0	26,0
	Medio	35	70,0	70,0	96,0
	Alto	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25



Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

Figura 2. Histograma de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.

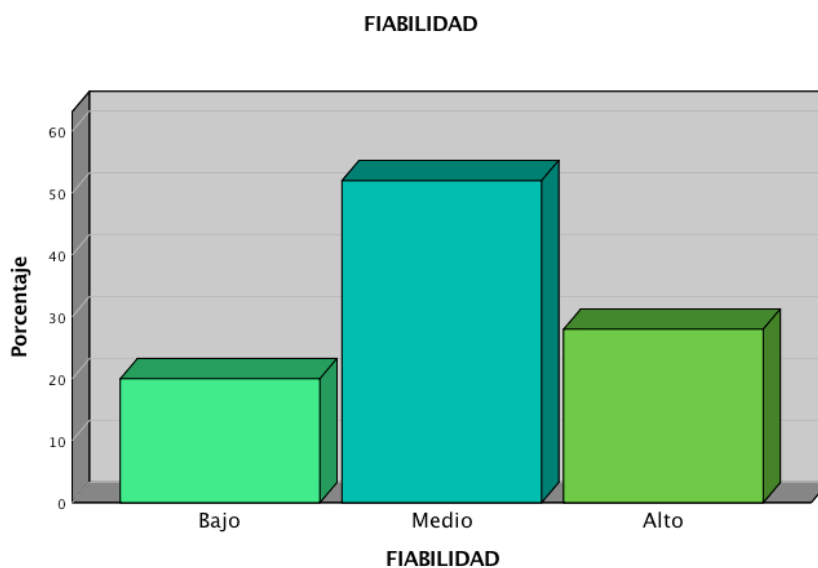
*Disquisición.* Según la tabla N° 6 y el grafico N° 2, se detallan lo obtenido de la dimensión elementos tangibles. En donde 50 pacientes fueron encuestados y del cual se obtiene que del 100% de los casos analizados nos indica: 70% manifestó que los elementos tangibles en la clínica son medio. Mientras que, existe el 26%, que manifiesta los elementos tangibles es bajo. Del mismo modo el 4,0% expresaron que los elementos tangibles de la clínica son altos.

Tabla N° 7

*Resultados descriptivos univariados de la dimensión fiabilidad*

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	10	20,0	20,0	20,0
	Medio	26	52,0	52,0	72,0
	Alto	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25



Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

Figura 3. Histograma de frecuencia de la dimensión fiabilidad.

*Disquisición.* Según la tabla N° 7 y el gráfico N° 3, se detallan lo obtenido de la dimensión fiabilidad. En donde 50 pacientes fueron encuestados y del cual se obtiene que del 100% de los casos analizados nos indica: 52% manifestó que la fiabilidad en la clínica es medio. Mientras que, existe el 20%, que manifiesta que la fiabilidad es baja. Del mismo modo el 28,0% expresaron que la fiabilidad de la clínica es alta.

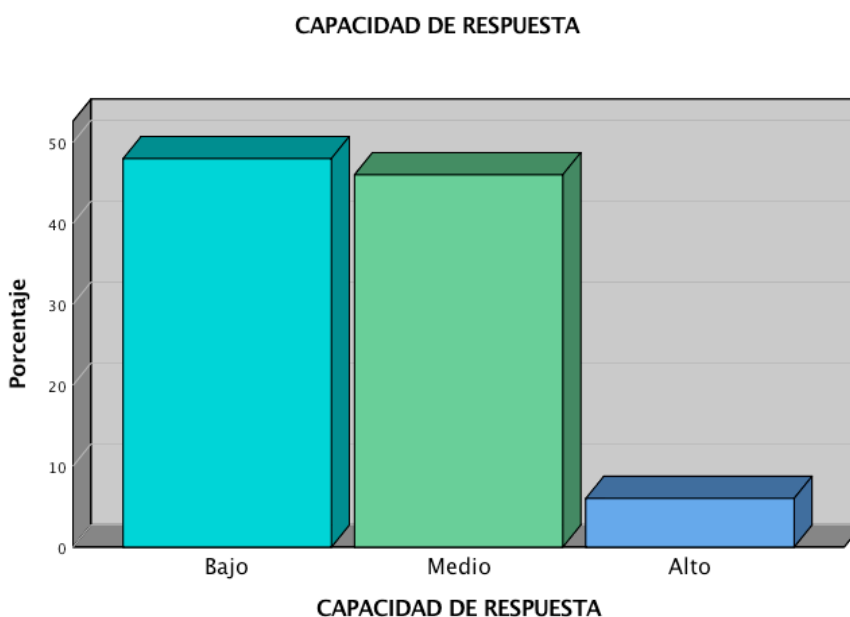


Tabla N° 8

*Resultados descriptivos univariados de la dimensión capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	24	48,0	48,0	48,0
	Medio	23	46,0	46,0	94,0
	Alto	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25



Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

Figura 4. Histograma de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.

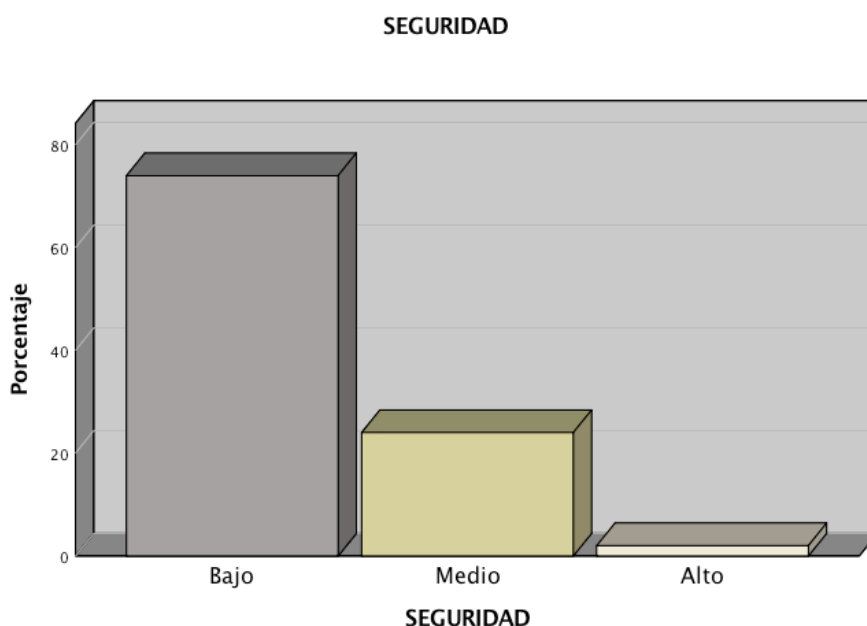
*Disquisición.* Según la tabla N°8 y el gráfico N°4, se detallan lo obtenido de la dimensión capacidad de respuesta. En donde 50 pacientes fueron encuestados y del cual se obtiene que del 100% de los casos analizados nos indica: 46% manifestó que la capacidad de respuesta en la clínica es medio. Mientras que, existe el 48%, que manifiesta que la capacidad de respuesta es baja. Del mismo modo el 6,0% expresaron que la capacidad de respuesta de la clínica es alta.

Tabla N° 9

*Resultados descriptivos univariados de la dimensión seguridad*

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	37	74,0	74,0	74,0
	Medio	12	24,0	24,0	98,0
	Alto	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25



Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

Figura 5. Histograma de frecuencia de la dimensión seguridad.

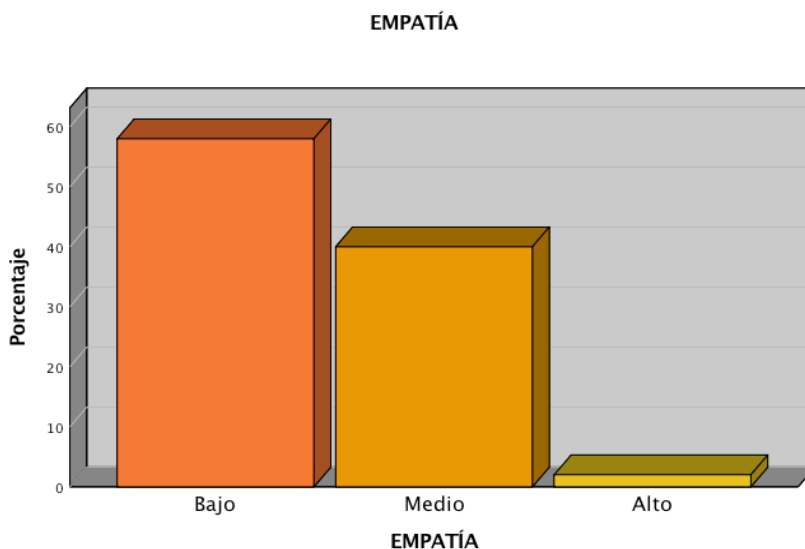
*Disquisición.* Según la tabla N°9 y el gráfico N°5, se detallan lo obtenido de la dimensión seguridad. En donde 50 pacientes fueron encuestados y del cual se obtiene que del 100% de los casos analizados nos indica: 24% manifestó que la seguridad en la clínica es medio. Mientras que, existe el 74%, que manifiesta que la seguridad es bajo. Del mismo modo el 2,0% expresaron que la seguridad de la clínica es alta.

Tabla N°10

*Resultados descriptivos univariados de la dimensión empatía*

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	29	58,0	58,0	58,0
	Medio	20	40,0	40,0	98,0
	Alto	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25



Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

Figura 6. Histograma de frecuencia de la dimensión empatía.

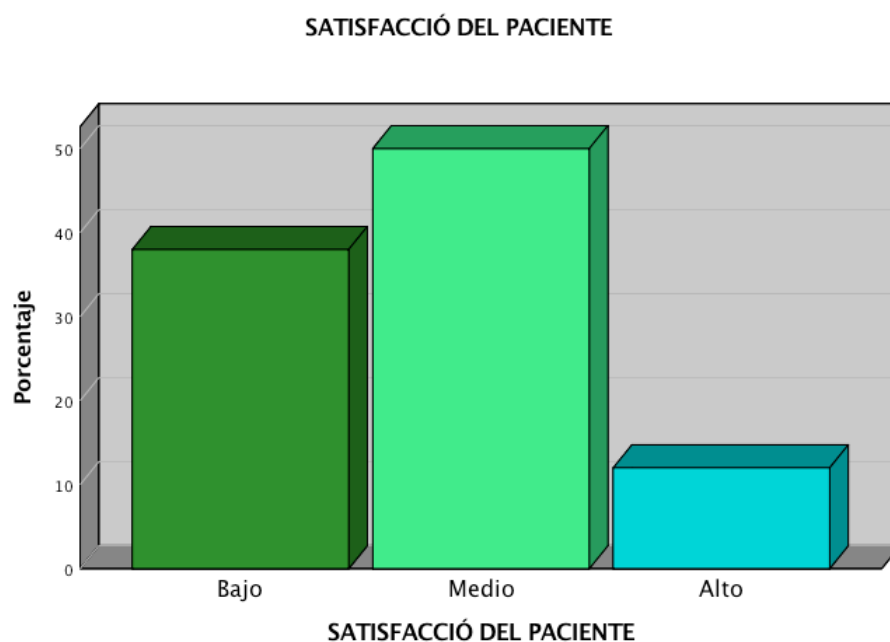
*Disquisición.* Según la tabla N°10 y el gráfico N°6, se detallan lo obtenido de la dimensión empatía. En donde 50 pacientes fueron encuestados y del cual se obtiene que del 100% de los casos analizados nos indica: 40% manifestó que la empatía en la clínica es medio. Mientras que, existe el 58%, que manifiesta que la empatía es bajo. Del mismo modo el 2,0% expresaron que la empatía de la clínica es alta.

Tabla N°11

*Resultados descriptivos univariados de la variable satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	19	38,0	38,0	38,0
	Medio	25	50,0	50,0	88,0
	Alto	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25



Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

Figura 7. Histograma de frecuencia de la variable satisfacción del paciente.

*Disquisición.* Según la tabla N°11 y el gráfico N°7, se detallan lo obtenido respecto a la variable satisfacción del paciente. En donde 50 pacientes fueron encuestados y del cual se obtiene que del 100% de los casos analizados nos indica: 50% manifestó que la satisfacción del paciente en la clínica es medio. Mientras que, existe el 38%, que manifiesta que la satisfacción del paciente es baja; del mismo modo, el 12% expresaron que la satisfacción del paciente de la clínica es alta.

## 4.2 Prueba de normalidad

Hipótesis estadística.

---

Hipótesis nula Valor  $> p$  0.05 Los datos siguen una distribución normal

Hipótesis alterna Valor  $\leq 0.05$  Los datos no siguen una distribución normal

---

Tabla N°12

*Calidad de servicio y satisfacción del paciente.*

Al emplear el indicio de normalidad, en el programa SPSS V25, no indica en la tabla que, de los 50 pacientes encuestados, han sido considerado en su totalidad para los resultados obtenidos.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov- Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,363	50	,000	,706	50	,000
Satisfacción del paciente	,272	50	,000	,781	50	,000
Elementos tangibles	,408	50	,000	,674	50	,000
Fiabilidad	,266	50	,000	,803	50	,000
Capacidad de respuesta	,310	50	,000	,739	50	,000
Seguridad	,454	50	,000	,579	50	,000
Empatía	,372	50	,000	,678	50	,000

a. Corrección de signicación de Lilliefors

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

Según la prueba de normalidad, se evidencia el Sig. Bilateral es de 0,000, por el cual, el valor P es menor a 0,005. De tal modo, se debe aplicar la prueba no paramétrica Spearman.

*Interpretación.* Según la interpretación de la tabla N°12, para comprender si los resultados siguen una distribución normal, empleamos la prueba de normalidad, del cual el 100% de la información adquirida, mediante la prueba Kolmogorov-Smirnova, para el estudio de muestra mayores a 30 elementos. En la calidad y satisfacción de personas, obtenemos el valor Sig.= 0,000  $\leq$  0,05 en ambas variables. De esta manera se finaliza que la base de datos obtenida no sigue la proporción normal, por lo tanto, se debe emplear el estadígrafo Rho de Spearman, en las pruebas hipótesis general y específicas.

### 4.3 Análisis inferencial bivariada

Según Hernández et al., (2019), “se puede semejar el nivel de correlación de las variables, estableciendo las magnitudes consideradas en el siguiente cuadro”.

Tabla N°13

Niveles de Correlación bilateral

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25*

## Prueba de hipótesis general

**Ho:** La calidad de servicio no se relaciona con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

**Ha:** La calidad de servicio si se relaciona con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

Tabla N°14

Tabla cruzada para la calidad de servicio y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Total	Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de servicio	Bajo	34,0%	20,0%	4,0%	58,0	Rho Spearman 0,507
	Medio	4,0%	28,0%	4,0%	36,0	
	Alto	0,0%	2,0%	4,0%	6,0	
Total		38,0%	50,0%	12,0%	100%	Sig. (Bilateral) 0,000

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

*Interpretación.* Se visualiza en la tabla N°14, se observar que cuando las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente se cruzan, los resultados señalan que, si la decisión es desarrollar la calidad de manera baja, la satisfacción del paciente será también baja al 58.0%. Asimismo, si se visualiza, que la calidad de servicio es medio, la satisfacción del paciente igualmente será medio al 36.0%. Por lo tanto, si se busca obtener un valor alto en la calidad de servicio, la satisfacción del paciente alcanzará un importe alto del 6,0%.

La hipótesis general por medio de las tablas cruzadas para la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente, se evidencia que alcanzo un factor de correlación positiva considerable de 0,507 (según los niveles de correlación bilateral, Tabla N° 4), valores establecidos según el estadígrafo Rho Spearman. Para calcular la demostración de la verdad o falsedad de las hipótesis mencionadas líneas arriba, se describe que existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente, según el valor Sig. (Bilateral)=0,01<0,05, de tal forma, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalizamos que hay relación existente entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente.

## Prueba de hipótesis específico 1

**Ho:** El elemento tangible no se relacionan con la satisfacción del paciente, de una clínica privada,2021.

**Ha:** El elemento tangible si se relacionan con la satisfacción del paciente de una clínica privada, 2021.

Tabla N°15

Tabla cruzada para la dimensión elementos tangibles y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Total	Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto		
Elementos tangibles	Bajo	18,0%	16,0%	2,0%	36,0	Rho Spearman 0,226
	Medio	20,0%	28,0%	10,0%	58,0	
	Alto	0,0%	6,0%	0,0%	6,0	Sig. (Bilateral) 0,035
Total		38,0%	50,0%	12,0%	100%	

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

*Explicación.* En la tabla N°15, se describe que cuando se cruza la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del paciente, los resultados demuestran que, si la decisión es desarrollar los elementos tangibles de manera baja, la satisfacción del paciente será también baja al 36.0%. Asimismo, si se visualiza, que los elementos tangibles son medio, la satisfacción del paciente también será medio al 58.0%. Por lo tanto, si se busca obtener un valor alto en los elementos tangibles, la satisfacción del paciente alcanzará un valor alto del 6,0%.

Por medio de las tablas cruzadas para la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del paciente, se evidencia que alcanzo un coeficiente de correlación positiva media de 0,226 (según los niveles de correlación bilateral, Tabla N°4), valores establecidos según el estadígrafo Rho Spearman. Para calcular la comprobación de la veracidad o falsedad de las hipótesis mencionadas líneas arriba, se describe que existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente, según el valor Sig. (Bilateral)=0,035<0,05, de tal modo, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalizamos que hay relación existente entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del paciente.



## Prueba de hipótesis específico 2

**Ho:** La fiabilidad no se relacionan con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

**Ha:** La fiabilidad si se relacionan con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

Tabla N° 16

### Tabla cruzada para la dimensión de fiabilidad y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Total	Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto		
Fiabilidad	Bajo	10,0%	10,0%	0,0%	20,0	Rho Spearman 0,324
	Medio	24,0%	20,0%	8,0%	52,0	
	Alto	4,0%	20,0%	4,0%	28,0	Sig. (Bilateral) 0,022
Total		38,0%	50,0%	12,0%	100%	

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

*Interpretación.* En la tabla N°16, se describe que cuando se cruza la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del paciente, los resultados demuestran que, si la decisión es desarrollar la fiabilidad de manera baja, la satisfacción del paciente será también baja al 20.0%. Asimismo, si se visualiza, que la fiabilidad es medio, la satisfacción del paciente también será medio al 52.0%; por lo tanto, si se busca obtener un valor alto en la fiabilidad, la satisfacción del paciente alcanzará un valor alto del 28,0%.

Por medio de las tablas cruzadas para la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del paciente, se evidencia que alcanzo un número de correlación positiva media de 0,324 (según los niveles de correlación bilateral, Tabla N°4), valores establecidos según el estadígrafo Rho Spearman. Para calcular la demostración de la verdad o falsedad de las hipótesis mencionadas líneas arriba, se describe que existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente, según el valor Sig. (Bilateral)=0,022<0,05, de tal modo, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalizamos que hay relación existente entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del paciente.

### Prueba de hipótesis específico 3

**Ho:** La capacidad de respuesta no se relacionan con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

**Ha:** La capacidad de respuesta si se relacionan con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

Tabla N°17

#### Tabla cruzada para la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Total	Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto		
Capacidad de respuesta	Bajo	26,0%	18,0%	4,0%	48,0	Rho Spearman 0,356
	Medio	12,0%	30,0%	4,0%	46,0	
	Alto	0,0%	2,0%	4,0%	6,0	
Total		38,0%	50,0%	12,0%	100%	Sig. (Bilateral) 0,011

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

*Interpretación.* En la tabla N°17, se describe que cuando se cruza la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del paciente, los resultados demuestran que, si la decisión es desarrollar la capacidad de respuesta de manera baja, la satisfacción del paciente será también baja al 48.0%. Asimismo, si se visualiza, que la capacidad de respuesta al ser medio, la satisfacción del paciente también será medio al 46.0%. De tal modo, si se busca obtener un valor alto en la capacidad de respuesta, la satisfacción del paciente alcanzará un valor alto del 6,0%.

Por medio de las tablas cruzadas para la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del paciente, se alcanzó una correlación positiva media de 0,356 (según Tabla N°4), Por ello, para calcular la demostración de la verdad o falsedad de las hipótesis mencionadas líneas arriba, se describe que existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente, según el valor Sig. (Bilateral)=0,011<0,05, de tal modo, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalizamos que hay relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del paciente.

#### Prueba de hipótesis específico 4

**Ho:** La seguridad no se relacionan con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

**Ha:** La seguridad si se relacionan con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

Tabla N°18

#### Tabla cruzada para la dimensión seguridad y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente			Total	Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto		
Seguridad	Bajo	36,0%	30,0%	8,0%	74,0	Rho Spearman 0,339
	Medio	2,0%	20,0%	2,0%	24,0	
	Alto	0,0%	0,0%	2,0%	2,0	Sig. (Bilateral) 0,016
Total		38,0%	50,0%	12,0%	100%	

Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25

*Interpretación.* En la tabla N°18, se puede describe que cuando se cruza la dimensión seguridad y la variable satisfacción del paciente, los resultados arrojan que, si la decisión es desarrollar la seguridad de manera baja, la satisfacción del paciente será también baja al 74.0%. Asimismo, si se visualiza, que la seguridad al ser medio, la satisfacción del paciente también será medio al 24.0%. Por lo tanto, si se busca obtener un valor alto en la seguridad, la satisfacción del paciente alcanzará un valor alto del 2,0%.

Por medio de las tablas para la dimensión seguridad y la variable satisfacción del paciente, Evidenciamos que alcanzo un número de correlación positiva media de 0,339 (según los niveles de correlación bilateral, Tabla N°4), valores establecidos según el estadígrafo Rho Spearman. Para calcular la demostración de la verdad o falsedad de las hipótesis mencionadas líneas arriba, se describen que existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente, según el valor Sig. (Bilateral)=0,016<0,05, de tal modo, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalizamos que hay relación existente entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del paciente.

## Prueba de hipótesis específico 5

**Ho:** La empatía no se relacionan con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

**Ha:** La empatía si se relacionan con la satisfacción del paciente, de una clínica privada, 2021.

Tabla N°19

**Tabla cruzada para la dimensión empatía y satisfacción del paciente**

		Satisfacción del paciente			Total	Correlaciones
		Bajo	Medio	Alto		
Empatía	Bajo	36,0%	18,0%	4,0%	58,0	Rho Spearman 0,562
	Medio	2,0%	32,0%	6,0%	40,0	
	Alto	0,0%	0,0%	2,0%	2,0	
Total		38,0%	50,0%	12,0%	100%	Sig. (Bilateral) 0,000

*Fuente: Elaboración con IBM SPSS Statistics 25*

*Interpretación.* En la tabla N°19, se puede describe que cuando se cruza la dimensión empatía y la variable satisfacción del paciente, los resultados demuestran, si la decisión es desarrollar la empatía de manera baja, la satisfacción del paciente será también baja al 58.0%. Asimismo, si se visualiza, que la empatía al ser medio, la satisfacción del paciente también será medio al 40.0%. Por lo tanto, si se busca obtener un valor alto en la empatía, la satisfacción del paciente alcanzará un valor alto del 2,0%.

Por medio de las tablas cruzadas para la dimensión empatía y la variable satisfacción del paciente, se evidencia que alcanzo un coeficiente de correlación positiva considerable de 0,562 (según los niveles de correlación bilateral, Tabla N°4), valores establecidos según el estadígrafo Rho Spearman. Para calcular la demostración de la verdad o falsedad de las hipótesis mencionadas líneas arriba, se describe que existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente, según el valor Sig. (Bilateral)=0,001<0,05, de tal modo, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalizamos que hay relación existente entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del paciente.

## V. DISCUSIÓN

En este punto se confronta los estudios obtenidos, con la finalidad de demostrar, si existe relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Asimismo, se procedió a analizar los resultados obtenidos del muestreo empleado en este estudio. Al emplear el Rho Serman se dio un coeficiente de 0,507 y el valor Sig. (Bilateral)=0,01<0,05, por consiguiente, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con la cual demuestra que existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente. El resultado obtenido tiene correlación con los teóricos de esta investigación, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), que precisan la calidad de servicio como el juicio que el consumidor efectúa acerca de la superioridad o excelencia total del bien. La cual se señala el nivel y trayectoria de las desconformidades de los conocimientos y las perspectivas de los consumidores. De la misma forma, los teóricos de soporte para la variable calidad de servicio, Crosby (2013), señala que la calidad de servicio es ajustarse a las especificaciones, como una expresión que se ha determinado para establecer el valor de excelentísimo que la compañía ha tomado para complacer a su clientela, siendo que por sus perspectivas y carencias atribuye a las organizaciones el horizonte de calidad que debe lograr, mostrando su satisfacción al obtener el producto”; por lo tanto, Durand & Córdor, (2017), indica que la calidad de servicio es un método de diferenciación con relación a la competitividad que crea capacidad mediante la implementación de elevados niveles de servicios que conlleven a reacciones en los usuarios del bien o función que superen lo que esperan para lograr establecer satisfacción y fidelidad hacia la empresa. Asimismo, para mi segunda variable satisfacción del paciente, Kotler y Armstrong (2013), quienes definen la satisfacción del consumidor depende del desempeño percibido del bien, en correlación con las expectativas del consumidor. Asimismo, relaciono estos resultados con el estudio de Noa (2016) quien sostiene que “La calidad de Servicio y Satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Ganimedes de la Red de Salud San Juan de Lurigancho”. En el cual se obtuvo un análisis de correlación Rho de Spearman  $R=0,834^{**}$ , que muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Como respaldo teórico tuvo a

Parazuramán, Zeithaml y Berry (1985), en donde la calidad de servicio es la fidelidad del usuario con la finalidad de que se obtenga beneficios, para suplir los requisitos de los consumidores, que se relaciona con el significado de percepción. Asimismo, para su segunda variable satisfacción, el teórico principal utilizado fue Oliver (2009), sostiene que es el descubrimiento de saciedad del consumidor, que se ha establecido durante un tiempo determinado. De tal forma, lo expuesto anteriormente y al examinar los resultados, se confirma que una buena gestión de la calidad de servicio que permite alcanzar las necesidades de salud de los pacientes, por ello es necesario, que se tenga en cuenta los elementos tangibles como la infraestructura de la clínica, la fiabilidad para que el paciente perciba el profesionalismo del personal, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad que se ofrece para que el usuario se sienta satisfecho con el servicio percibido.

En consecuencia, con los resultados de la hipótesis específica 1 planteados con la finalidad de evidenciar si existe relación entre el elemento tangible y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Se evidencio que, al emplearse el Rho de Spearman se manifestó un coeficiente de 0,226 y una significancia bilateral de  $0,035 < 0,05$ ., en cuanto se evidencia la existencia de correlación positiva media entre las variables. Asimismo, del total de encuestados (50) pacientes, se precisa que ambas han alcanzado un porcentaje de 6% alto, un 58% medio y 36% bajo. De acuerdo a lo sostenido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, sosteniendo que los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Además, comparo estos resultados con el estudio de Veliz (2017), “La calidad de Servicio en el Área de Admisión y Satisfacción del paciente en el Centro de Salud Libertad Huancayo 2017”. En donde se obtuvo un análisis de Pearson,  $P=0.961$ , que demuestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Sobre las bases de las ideas mostradas se consultó al teórico principal a Parasuraman y Zeithaml (1993), quien sostiene que la calidad de servicio, es el valor que le da el usuario a un servicio, basándose en sus expectativas, consiguiendo que se cumplan sus necesidades, deseos y la forma como se percibe con relación a las dimensiones de calidad de servicio. Asimismo, para la satisfacción, el teórico principal utilizado

fue Kotler y Zeithaml (2003), quien sostiene que la satisfacción de los consumidores se establece con el nivel de aceptación que se logra, en consecuencia, al cumplimiento de las necesidades y expectativas con el servicio recibido. Hay elementos que no dan valor a la calidad, pero de tal modo lo que percibimos puede ser afectado nuestra satisfacción, debido a que no es un estado estable. En efecto, con las afirmaciones anteriores y al examinar los resultados, se confirma que es fundamental tener una buena infraestructura e imagen de las instalaciones de la clínica logrando así que el usuario se sienta contento y seguro con el servicio prestado. Asimismo, esto también beneficia para que nuevos usuarios puedan elegirnos y fidelizarse con nuestros servicios.

Con referencia, a lo expuesto anteriormente, con los resultados de la hipótesis específica 2 propuestos con el fin de comprobar si existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Se pudo encontrar que, al emplearse el Rho de Spearman se manifestó un coeficiente de 0,324 y una significancia bilateral de  $0,022 < 0,05$ , lo que nos da a entender la existencia de correlación positiva media entre las variables. Al respecto, del total de encuestados (50) pacientes, se precisa que ambas han alcanzado un porcentaje de 28% en el nivel alto, un 52% en el nivel medio y 20% en el nivel bajo. Con relación a lo sostenido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, refiriéndose que la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Igualmente, enlazo estos resultados con el estudio de Reategui & Pinho (2020), tesis titulada “La Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Local de Pucallpa, 2020”. En donde se obtuvo un análisis de Correlación Rho de Spearman  $R = 0,531$ , que muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.017; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Como respaldo tuvo a su principal teórico Crosby (1965), describe la calidad como “una fase de valoración constante que logra crear medidas de optimización del servicio brindado”. Asimismo, para su segunda variable satisfacción, el teórico principal utilizado fue Kotler (2013) sostiene que la satisfacción es el reflejo del consumidor sobre el nivel de cumplimiento de parte de la compañía, en base a los servicios que brindan. De tal forma, lo expuesto inicialmente y al examinar los resultados, se confirma que la fiabilidad es un

sistema importante, porque permite el cumplimiento y desarrollo de determinadas funciones, que brinda la clínica al paciente. A todo ello, esta investigación sirve como guía para mejorar los servicios que ofrece la clínica.

Seguidamente, con los resultados de la hipótesis específica 3 sostenidos con la finalidad de comprobar si existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. se evidencio que, al emplearse el Rho de Spearman se dio un coeficiente de 0,356 y una significancia bilateral de  $0,011 < 0,05.$ , el cual demuestra la existencia correlación positiva media entre las variables. En ese sentido, del total de encuestados (50) pacientes, se precisa que ambas han alcanzado un porcentaje de 6% alto, un 46% medio y 48% bajo. Con relación a lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, refiriéndose que la capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Igualmente, atañe los resultados con el estudio de Domínguez (2017) titulado “Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil”. Se obtuvo un análisis de correlación Rho de Spearman  $R = 0,406$ , que muestra una correlación positiva maderable, un sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que evidencia correlación entre las dos variables. Como referente tuvo a su teórico Crosby (1998), sostiene que la calidad es la aprobación con los requerimientos. Los cuales deben contemplar visiblemente lo comprendido con el fin de no lograr malinterpretaciones. Los anuncios deben ser comprendidos periódicamente con el fin de establecer conformidad con las exigencias, la no conformidad evidenciada es la carencia de la calidad. Asimismo, para su segunda variable satisfacción su teórico de respaldo fue Denton (1991), que indica que los consumidores usualmente conservan en la memoria las entregas frustradas y los productos poco confiables. Varios consumidores indicaron que, aunque el servicio es aceptable, no les sirve si se brindan de forma tardía. De tal forma, bajo lo expuesto anteriormente y al analizar los resultados, se confirma que la capacidad de respuesta es indispensable al momento que se presenta una solicitud, queja o sugerencia de los pacientes, logrando una buena comunicación en el tiempo establecido entre el empleador y el paciente.



También, con los resultados de la hipótesis específica 4 propuestos para exhibir si existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Al emplearse el Rho de Spearman se dio un coeficiente de 0,339 y una significancia bilateral de  $0,016 < 0,05.$ , que manifiesta la existencia correlación positiva media entre las variables. En este sentido, del total de encuestados (50) pacientes, se precisa que ambas han alcanzado un porcentaje de 2% en el nivel alto, un 24% en el nivel medio y 74% en el nivel bajo. Atendiendo a estas consideraciones, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, refiriéndose que la empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Se enlazo los resultados con el estudio de Remache (2019), con el trabajo de nombre “Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil – Ecuador”. Se dio un análisis de Correlación Rho de Spearman  $R= 0,579$ , que muestra una correlación positiva y un Sig. (bilateral) = 0.048; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Se empleó al teórico Pizzo (2013), Que indica que la calidad de servicio, es una habito establecido y puesto en marcha por instituciones con el fin de conocer lo que necesitan y los aspectos fundamentales de los clientes y así poder ofrecer como resultado un servicio asequible, provechoso, presuroso, flexible, favorable, adecuado, real y decente, incluso aunque se presentes inconvenientes, de modo que el consumidor este complacido y servido con cuidado y eficiencia, más de lo pensado o esperado. De tal forma, según lo expuesto inicialmente y al examinar las consecuencias, se confirma que la seguridad es un punto clave, para que los posibles clientes se sientan con la confianza de obtener un servicio adecuado para preservar su salud y bienestar.

Por último, con los resultados de la hipótesis específica 5 propuestos para demostrar si existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Los resultados, al emplearse el Rho de Spearman se dio un coeficiente de 0,562 y significancia bilateral de  $0,000 < 0,05.$ , lo que nos da a entender la existencia correlación positiva considerable. El cual demuestra, del total de encuestados (50) pacientes. Por lo cual se sostiene que las variables alcanzan un porcentaje de 2% en el nivel alto, un 40% en el nivel medio y 58% en el nivel bajo. Dentro de ese marco, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna, refiriéndose que la seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021. Además, enlazo estos resultados con el estudio de Maggi (2018) estudiaron “Evaluación de la calidad del cuidado en correlación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil, Ecuador”. En donde se obtuvo un análisis de correlación Rho de Spearman  $R = 0,576$ , que nos indica una correlación positiva moderable, un sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) que existe relación entre las dos variables. Como sustento cito al teórico Parazuramán, Zeithaml y Berry (1985), nos indica que es el valor que el consumidor da en sobre lo que predomina o importancia general de un bien. Asimismo, para su segunda variable satisfacción, el teórico principal utilizado fue Sánchez (2016), la satisfacción se da durante el proceso, esta variable se crea en base al medio donde el consumidor se le brinda el servicio. De tal forma, por lo expuesto recientemente y al analizar los resultados se confirma que la empatía es un factor esencial para cumplir con las necesidades del cliente; brindando capacitaciones y talleres a su personal de manera constante, logrando así una mejor ventaja competitiva a diferencia de otros establecimientos, ya que su prioridad es la satisfacción del paciente.

Finalmente, se dedujo a la investigación mediante la realización del diagnóstico FODA. Teniendo como principal fortaleza, el interés y beneficio que se otorga a la sociedad, al tener una metodología de tipo aplicada, ofreciendo mayor claridad sobre el tema. Asimismo, el diseño de investigación descriptivo, aportó al análisis de las características más importantes de las variables: dimensiones e indicadores. De igual forma, detallar los diversos estilos que se presentan en la población. Además, su investigación no experimental con corte transversal, asegura que se recogió la información del estudio en un momento único y sin alterar los resultados. Otra fortaleza fue que, gracias a su metodología cuantitativa los hallazgos del estudios aplicados pueden emplearse para abordar problemas de formas precisas, específicas y a su vez permitir tener niveles prácticos en sus resultados. Por último, la fortaleza, fue el de generar proyectos de investigación entre instituciones y entidades a nivel local, nacional e internacional, formando nuevos investigadores especializados en la materia de estudio. Con relación a las oportunidades que brindó, fueron que los

antecedentes previos apoyan a tener mayor noción sobre la medición de los datos, es decir, que generó una orientación de como plantear y recopilar información, según la técnica e instrumento que se utilizó. Un claro ejemplo sería, la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, la cual se ha podido realizar de forma digital. También se descubrió que otra oportunidad fue, el tener a la disposición traductores online con los idiomas de inglés, francés, portugués, etc. Los cuales nos permitieron traducir la información encontrada en diversos idiomas y de esta manera poder comprender lo que se está leyendo. Por último, otra oportunidad fue el de obtener el mayor alcance de los trabajos de investigaciones locales, nacionales e internacionales, como las tesis, libros, artículos científicos y de revistas, todos estos publicados de forma digital. Por otro lado, entre sus principales debilidades, se encontró la carencia de reconocimiento de la línea de investigación que se pretende estudiar. De igual modo, se determinó la carencia de capacitaciones y talleres en metodología científica y formas estadísticas, como el uso del programa SPSS (versión 25), los cuales generan dificultad al momento de desarrollar y procesar la información requerida. Por último, las principales amenazas serían, que futuros investigadores no continúen estudiando los temas de investigación tratados en la presente tesis. Generando que se pierda la ventaja de la metodología científica. Asimismo, otra amenaza, es encontrar antecedentes previos con información incompleta y/o con errores, esto genera dudas en los resultados y a su vez el corte de la continuidad de la investigación, por no alcanzar el impacto esperado.

Asimismo, en su relevancia, se determinó que es importante la metodología en el ámbito científico, ya que, este trabajo de investigación permite establecer y entender las ventajas y desventajas del enfoque cuantitativo; y a su vez, se puede determinar las observaciones y evaluar su problemática, reconociendo y fomentando las ideas y opiniones con el objetivo de mejorar.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se demostró que existe correlación positiva entre la calidad de servicios y la satisfacción del paciente de una clínica privada, 2021. Se obtuvo que, al aplicar el Rho de Spearman, indicó un coeficiente de 0,507\* y una significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$  (tabla N° 15). Por lo tanto, significa que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables. De tal manera, tenemos estos resultados que nos confirma que una buena gestión de la calidad de servicio permite satisfacer las necesidades de la salud de los usuarios. Asimismo, se debe tener en cuenta lo siguiente: los elementos tangibles como la infraestructura de la clínica, la fiabilidad para que el paciente perciba el profesionalismo del personal, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad que se ofrece para que el usuario se sienta satisfecho con el servicio percibido, tal como nos indicó el teórico Parasuraman, Zeithaml y Berry, que precisan que la calidad del servicio, es el valor que el consumidor da sobre lo que predomina o importancia general de un bien. La cual se señala el nivel y trayectoria de las desconformidades de los conocimientos y las perspectivas de los consumidores.
2. Se comprobó que existe correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente de una clínica privada, 2021. Se obtuvo que, al aplicar el Rho de Spearman, mostro un coeficiente de 0.226 y una significancia bilateral de  $0,035 < 0,05$  (tabla N° 16). De acuerdo con los resultados obtenidos, nos muestra una correlación positiva media entre ambas variables, al respecto, se confirma que es fundamental tener una buena infraestructura e imagen de las instalaciones de la clínica donde el paciente se considere conforme y seguro con el servicio prestado. Tal como nos indicó, Ozkan, Suer, Keser & Ipek, una imagen favorable se considera un aspecto fundamental de la capacidad de una empresa para conservar su situación en el campo que se desenvuelve. De tal forma, la identidad de la imagen corporativa es el resultado de los sentimientos, creencias, experiencias, pensamientos, impresiones y conocimientos de las personas sobre la organización.

3. Se comprobó que existe correlación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente de una clínica privada,2021. Se obtuvo que, al aplicar el Rho de Spearman mostro un coeficiente de 0.324 y una significancia bilateral de  $0,022 < 0,05$  (tabla N° 17). De acuerdo con los resultados obtenidos, nos muestra una correlación positiva media entre ambas variables, al respecto, se confirma que la fiabilidad es un sistema importante, porque permite el cumplimiento y desarrollo de determinadas funciones, que brinda la clínica al paciente. Tal como nos indicó, el tesista Veliz, quien indica que la fiabilidad pretende tasar la destreza que se practica para dar el servicio, debido a que la eficiencia utiliza el tiempo y los materiales, esto brinda eficiencia que termina expresando que el consumidor recibe el servicio que ha solicitado.
4. Se comprobó que existe correlación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de una clínica privada,2021. Se obtuvo que, al aplicar el Rho de Spearman, mostro un coeficiente de 0.356 y una significancia bilateral de  $0,011 < 0,05$  (tabla N° 18). De acuerdo con los resultados obtenidos, nos muestra una correlación positiva media entre ambas variables, esto infiere que la capacidad de respuesta es indispensable al momento que se presenta una solicitud, queja o sugerencia de los pacientes, logrando una buena comunicación en el tiempo establecido entre el empleador y el paciente.
5. Se comprobó que existe correlación positiva entre la seguridad y la satisfacción del paciente de una clínica privada,2021. Se obtuvo que, al aplicar el Rho de Spearman, mostro un coeficiente de 0.339 y una significancia bilateral de  $0,016 < 0,05$  (tabla N° 19). De acuerdo con los resultados obtenidos, nos muestra una correlación positiva media entre ambas variables. Esto se infiere, que la seguridad es un punto clave, para que los posibles clientes se sientan con la confianza de obtener un servicio adecuado para preservar su salud y bienestar.
6. Se comprobó que existe correlación positiva entre la empatía y la satisfacción del paciente de una clínica privada,2021. Se obtuvo que, al aplicar el Rho de Spearman, mostro un coeficiente de 0.562 y una significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$  (tabla N° 19). De acuerdo con los

resultados obtenidos, nos muestra una correlación positiva considerable entre ambas variables. Esto infiere, que la empatía es un factor esencial para cumplir con las necesidades del cliente, brindando capacitaciones y talleres a su personal de manera constante. Logrando así una mejor ventaja competitiva a diferencia de otros establecimientos, ya que su prioridad es la satisfacción del paciente.

## VII. RECOMENDACIONES

Se realizó las recomendaciones en base al análisis de correlación de la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente de una clínica privada, 2021, con respecto al nivel de correlación que demuestra cada indicador de las dimensiones de la primera variable con la segunda variable.

1. Se exhorta a la clínica, que debe continuar y mejorar la calidad de servicio como: los elementos tangibles, el cual nos indica la imagen e infraestructura de la clínica, la fiabilidad para que el paciente perciba el profesionalismo del personal, la capacidad de respuesta para evitar inconvenientes y dar solución a las exigencias de los pacientes, la empatía para ponerse en el lugar del paciente y de los trabajadores. Por último, la seguridad que se ofrece, con la finalidad que el usuario se sienta satisfecho con el servicio percibido, obteniendo una buena gestión de calidad de servicio, el cual permite satisfacer las necesidades de los pacientes.
2. En ese sentido, al notarse una correlación baja en los elementos tangibles, el resultado nos muestra la disconformidad de los pacientes. Por lo tanto, se recomienda que el área administrativa de la clínica privada, realice trabajos de mejoras a corto y mediano plazo, con relación a la infraestructura tanto en la parte interna y externa de la clínica. Logrando con eso, cambiar la imagen de las instalaciones, gestionando la compra de equipos el cual sea oportuno para el cuidado de los pacientes. Asimismo, supervisar la imagen del personal tanto administrativo como operativo, por ejemplo: recepción, médicos y asistentes de enfermería, el cual es fundamental debido a que tienen una comunicación directa con el paciente que se va tratar.
3. En este punto, al notarse una correlación baja en la confiabilidad, se recomienda reformar y tener un mayor control en el sistema de trabajo, fomentando la disciplina, dedicación y compromiso de los trabajadores. Del mismo modo, establecer un acercamiento del equipo basado en el reconocimiento y uso de sus habilidades de forma individual, logrando así cumplir y desarrollar las funciones en el periodo indicado, tanto en las atenciones ambulatorias y de hospitalización.

4. En cuanto a la capacidad de respuesta, se demuestra un resultado aceptable, esto nos indica que el paciente está conforme y satisfecho con la capacidad que tiene el personal en resolver cualquier problema o inconveniente que se presente en el momento de forma rápida, eficiente y eficaz. Además, se recomienda que continúen con la metodología establecida en la clínica, la cual está dando resultados favorables. De igual manera, se recomienda la implementación de repuestas preparadas, personalizadas y recursos de autoayuda (terapias guiadas por un asistente social).
5. En cuanto a la seguridad, nos indica un resultado medio aceptable, esto se refiere que el paciente no está del todo conforme con la seguridad brindada. Por ello, se recomienda que el personal tenga mayor atención en los cuidados de bioseguridad, como el lavado constante de manos, la utilización de doble mascarilla, el uso de mamelucos de seguridad, esterilización y desinfección de los implementos a utilizarse (camillas, maquinas, el área de atención y hospitalización). Con el objetivo de cumplir las normas establecidas por el Ministerio de Salud (MINSa).
6. Finalmente, respecto a la empatía, se evidenció una correlación positiva aceptable, esto nos indica que los trabajadores de la clínica escuchan y comprenden las necesidades de los pacientes. Por ello, se recomienda seguir brindando capacitaciones y talleres al personal de manera constante, en temas de habilidades blandas, logrando así una mejor ventaja competitiva a diferencia de otros establecimientos, ya que su prioridad de la clínica es el bienestar del paciente.



## REFERENCIAS

- Abu-Salim, T., Mustafa, N., Okey, PO y Watson, AW (2019). El género en las expectativas de calidad del servicio en los hospitales: el papel de los componentes cognitivos y afectivos. *Revista Internacional de Ciencias de la Calidad y el Servicio*, 11 (4), 604-619. <http://doi.org/10.1108/IJQSS-08-2018-0074>, Obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2321452298/F38DBDE62B8D4774PQ/1?accountid=37408>
- Almohaimmeed, B. M. (2019). Internal service quality and external service quality using two versions of SERVQUAL scale: An empirical evidence from five malls in the capital city of Saudi Arabia. *Verslas: Teorija Ir Praktika*, 20, 158-169. <http://doi.org/10.3846/btp.2019.15>, Obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2453986104/329D1C1E6EEB436FPQ/1?accountid=37408>
- Arias, F., (2012). El proyecto de investigación. (5a ed). Obtenido de: [https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/fidias\\_g-\\_arias-\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion3a3c2b3n\\_6ta-\\_edicic3a3c2b3n1.pdf](https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/fidias_g-_arias-_el_proyecto_de_investigacion3a3c2b3n_6ta-_edicic3a3c2b3n1.pdf)
- Asif, M., Jameel, A., Sahito, N., Hwang, J., Hussain, A., & Manzoor, F. (2019). ¿Can leadership enhance patient satisfaction? assessing the role of administrative and medical quality. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(17). <http://doi.org/10.3390/ijerph116173212>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2329501151/955C12B391B0430EPQ/4?accountid=37408>
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Criado-García, F., & Curioso, W. H. (2021). Quality evaluation of health services using the kano model in two hospitals in Peru. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), 6159. <http://doi.org/10.3390/ijerph18116159>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2539736031/896660A5BB174B53PQ/1?accountid=37408>
- Bonaccorsi, G., Romiti, A., Ierardi, F., Innocenti, M., Marco, D. R., Frandi, S., . . . Lorini, C. (2020). Health-literate healthcare organizations and quality of care in hospitals: A cross-sectional study conducted in Tuscany. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2508. <http://doi.org/10.3390/ijerph17072508>,

obtenido de:  
proquest.com/docview/2388325249/1FE96BEF562D4CAFPQ/1?accountid=37408

Domínguez (2017) *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Eduardo, DC, Paulo Roberto da, CV, Cecília Lima de Queirós Mattoso, Troccoli, IR y Marcos Jose, PR (2019). Influencia de la calidad del servicio y la imagen corporativa en la satisfacción de los pacientes con el instituto nacional de cáncer de Brasil. *Revista internacional de marketing farmacéutico y sanitario*, 13 (4), 447-468. <http://doi.org/10.1108/IJPHM-07-2018-0036>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2300526285/58A80157AC0843F6PQ/1?accountid=37408>

Fayyaz, R., Fasih, AA, Abid, A., Akhtar, A., Jarwar, R., Jasmine, A., Jehan, I. (2021). La calidad de la atención al paciente en los departamentos de oncología en karachi, pakistán: percepciones de los pacientes. *Revista Internacional de Aseguramiento de la Calidad de la Atención Médica*, 34 (1), 52-69. <http://doi.org/10.1108/IJHCQA-12-2019-0201>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2534224340/47CCB215EFB04453PQ/1?accountid=37408>

Gregory, J. (2019). Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 11(4), 788-799. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JARHE-12-2018-0268>. Obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2299685403/abstract/21CEF5CB625D4CEDPQ/1?accountid=37408>

Gierszewska, G., & Bitkowska, A. (2021). The research on patient satisfaction with remote healthcare prior to and during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 5338. <http://doi.org/10.3390/ijerph18105338>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2532500985/83F40629D6C946CBPQ/1?accountid=37408>

Hernández, S. (2019) Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, ed. Mcgraw- hill interamericana editores, S.A de C.V.

- Hussain, A., Muhammad, S. S., Sardar, M. U., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). ¿Qué factores afectan la satisfacción del paciente en los hospitales del sector público: evidencia de una economía emergente. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6). <http://doi.org/10.3390/ijerph16060994>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2329159357/AEB79C5A3D2D45E7PQ/1?accountid=37408>
- Isamar (2018), *Calidad de servicio del paciente ambulatorio asegurado en la clínica Sanna Trujillo, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Kalaja, R., Myshketa, R. y Scalera, F. (2016). Evaluación de la calidad del servicio en el sector de la salud: el caso del Hospital Público de Durres. *Procedia - Ciencias sociales y del comportamiento*, 235, 557–565. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.082>, obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816316160?via%3Dihub>
- Kotler, P & Armstrong. (2013). *Fundamentos del marketing* (11va. Ed.). Mexico: Pearson Educación. España. Grupo editorial “The Free Press”
- Kumar, V., & Bikramjit, S. H. (2019). Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model. *International Journal of Energy Sector Management*, 13(3), 670-693. <http://doi.org/10.1108/IJESM-07-2017-0007>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2269327621/710F736B1EB84FC9PQ/1?accountid=37408>
- Liu, J., & Mao, Y. (2019). Patient satisfaction with rural medical services: A cross-sectional survey in 11 western provinces in china. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <http://doi.org/10.3390/ijerph16203968>
- Li-hua, F., Gao, L., Liu, X., Shi-hong, Z., Hui-tong, M., Li, Z., . . . Feng-ge, L. (2017). Percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio en China: una investigación utilizando el modelo SERVQUAL. *PLoS One*, 12 (12). <http://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>, obtenido de <https://www.proquest.com/docview/1979951705/9327BE6971C34460PQ/1?accountid=37408>

- López (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- María del Carmen Valls Martínez, & Ramírez-Orellana, A. (2019). Patient satisfaction in the spanish national health service: Partial least squares structural equation modeling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(24). <http://doi.org/10.3390/ijerph16244886>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2329669572/A262095BCEBC4C54PQ/1?accountid=37408>
- Maggi (2018) *Evaluación de la calidad del cuidado en correlación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil, Ecuador*. (Tesis maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Hernández, S. (2019) *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, ed. Mcgraw- hill interamericana editores, S.A de C.V.
- Meng, R., Li, J., Zhang, Y., Yu, Y., Luo, Y., Liu, X., . . . Yu, C. (2018). Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding healthcare services in wuhan public hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(4), 769. <http://doi.org/10.3390/ijerph15040769>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2041105115/B3AA0AA925E54A3DPQ/1?accountid=37408>
- Moghavvemi, S., Su, T. L., & Siew, P. L. (2018). Perceived overall service quality and customer satisfaction: A comparative analysis between local and foreign banks in malaysia. *The International Journal of Bank Marketing*, 36(5), 908-930. <http://doi.org/10.1108/IJBM-06-2017-0114>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2063651413/72A838B045BC4695PQ/1?accountid=37408>
- Noa (2016) *La calidad de Servicio y Satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Ganimedes de la Red de Salud San Juan de Lurigancho*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & İpek Deveci Kocakoç. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *The International Journal of Bank*

- Marketing, 38(2), 384-405. <http://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2534313799/abstract/1D090ECFDF444807PQ/1?accountid=37408>
- Parasuraman, A., Berry L. & Zeithaml, V. (1991). *Calidad total en la gestión de servicios*. España. Grupo editorial "The Free Press"
- Ramírez, Rio y Segura (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del paciente del instituto nacional de rehabilitación, chorrillos, lima 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Remache (2019) *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Rew, D., Jung, J., & Lovett, S. (2020). Examining the relationships between innovation, quality, productivity, and customer satisfaction in pure service companies. *TQM Journal*, 33(1), 57-70. <http://doi.org/10.1108/TQM-10-2019-0235>, obtenido de: <https://www.proquest.com/docview/2474107760/C1F28318906E4923PQ/1?accountid=37408>
- Reategui & Pinho (2020) *La Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Local de Pucallpa, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali.
- Rivera (2019) *La calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores de la organización Greenandes, Ecuador*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Sánchez (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante pizza burger diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa, México*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.
- Selim, A., Tarique, KM y Arif, I. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y fidelidad del paciente en el sector sanitario de bangladesh. *Revista Internacional de Aseguramiento de la Calidad de la Atención Médica*, 30 (5), 477-488. <http://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>,
- Silva Alexandre Gomes, G., Ferreira, PL y Bento, DF (2018). Satisfacción del paciente del hospital universitario portugués y calidad del servicio. *Revista Internacional de*

- Aseguramiento de la Calidad de la Atención Médica, 31 (5), 428-435.  
<http://doi.org/10.1108/IJHCQA-07-2017-0121>
- Sulphey, MM., & K Mohamed, J. (2021). Ascertaining service quality and medical practitioners' sensitivity towards surgical instruments using SERVQUAL. *Benchmarking*, 28(1), 370-405. <http://doi.org/10.1108/IBIJ-04-2020-0165>.
- Sun, W., & Pang, J. (2017). Service quality and global competitiveness: Evidence from global service firms. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(6), 1058-1080.  
<http://doi.org/10.1108/JSTP-12-2016-0225>
- Swain, S. (2019). ¿Los pacientes realmente perciben una mejor calidad de servicio en los hospitales privados que en los hospitales públicos de la India? *Evaluación comparativa*, 26 (2), 590-613. <http://doi.org/10.1108/BIJ-03-2018-0055>
- Taqdees, F., Malik, SA y Asma, S. (2018). Calidad del servicio sanitario hospitalario, satisfacción y fidelización del paciente. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 35 (6), 1195-1214. <http://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Veliz (2017) *La calidad de Servicio en el Área de Admisión y Satisfacción del paciente en el Centro de Salud Libertad Huancayo 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Continental.
- Viotti, S., Cortese, C. G., Garlasco, J., Rainero, E., Emelurumonye, I. N., Passi, S., . . . Gianino, M. M. (2020). The buffering effect of humanity of care in the relationship between patient satisfaction and waiting time: A cross-sectional study in an emergency department. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2939. <http://doi.org/10.3390/ijerph17082939>
- Wang, W., Maitland, E., Nicholas, S., & Haggerty, J. (2019). Determinants of overall satisfaction with public clinics in rural china: Interpersonal care quality and treatment outcome. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(5), 697. <http://doi.org/10.3390/ijerph16050697>
- Zarei, E., Karimi, S., Mahfoozpour, S. y Marzban, S. (2019). Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad de los hospitales: evidencia de irán. *Revista Internacional de Aseguramiento de la Calidad de la Atención Médica*, 33 (1), 87-96.  
<http://doi.org/10.1108/IJHCQA-11-2017-0208>

## Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
Calidad de servicio	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993) menciona que es la apreciación que los consumidores dan relativo la supremacía o poder general del servicio (...) Asimismo crearon el modelo SERVQUAL que consta de cinco dimensiones para el desarrollo fundamental de nuestra investigación: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía” (p.39).	Se realizó la operacionalización de esta variable aplicando la técnica de encuestas y un instrumento de cuestionario con un total de 22 ítems, dividido en (05) cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Equipos	1	Ordinal 1.Siempre  2.C. Siempre 3.A. A veces 4.C. Nunca  5.Nunca
				Instalaciones físicas	2	
				Personal	3	
				Material de comunicación	4	
			Fiabilidad	Cumplimiento de los servicios	5,6	
				Eficacia	7	
			Capacidad de respuesta	Ausencia de errores	8,9	
				Disposición	10,11	
				Voluntad	12	
			Seguridad	Rapidez	13	
				Cortesía	14,15	
			Empatía	Habilidades	16.17	
				Comprensión	18,19,20	
Atención personalizada	21, 22					

Fuente: Elaboración propia

**Matriz de operacionalización de**

**variable: Satisfacción del paciente**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición	
Satisfacción del paciente	Según Kotler y Armstrong (2013), define 'Satisfacción del consumidor depende del desempeño visto del beneficio, en correlación con las expectativas del comprador (p.13).	Se realizó la operacionalización de la variable aplicando la técnica de encuesta y un instrumento de cuestionarios con un total de 22 ítems; dividido en (03) tres dimensiones: Desempeño percibido, expectativa y confiabilidad.	Desempeño percibido	Lealtad	1,2	Ordinal	
				Imagen	3,4,5		
				Fidelización	6,7,8		1.Siempre
				Recomendaciones	9,10,11,12		2. C. Siempre
				Atención adecuada	13,14,15		3.A. veces 4.C. Nunca 5.Nunca
			Expectativa	Cumplimiento de promesas	16,17,18		
				Facilidad de información	19		
				Tiempo de espera	20,21		
				Confiabilidad	Atención personalizada	22,23	
					Eficacia	24,25,26	

Fuente: *elaboración propia*



## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Encuesta.

1. siempre	2. Casi siempre	3. Algunas veces	4. Casi nunca	5. Nunca
------------	-----------------	------------------	---------------	----------

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
1	¿Los equipos y la tecnología de la clínica son de apariencia moderna?					
2	¿Los empleados de la clínica tienen apariencia pulcra?					
3	¿Los elementos materiales relacionados con el servicio que utiliza la clínica (folletos, etc.) son visualmente atractivos?					
4	¿Los vehículos de la clínica en que transportan los materiales son bien presentados?					
5	¿La clínica realiza los procesos en el tiempo promedio?					
6	¿Al presentar un problema hay un sincero interés en solucionarlo por parte de la clínica?					
7	¿Los empleados de la clínica realizan bien el servicio a la primera vez?					
8	¿Se atienden a tiempo las quejas y reclamos?					
9	¿Se registran los tipos de errores cometidos?					
10	¿Los empleados de la clínica comunican a los clientes los horarios exactos del servicio?					
11	¿Los empleados de la clínica ofrecen un servicio rápido a los clientes?					
12	¿Los empleados de la clínica están dispuestos a ayudar a los clientes?					
13	¿Los empleados de la clínica responde oportunamente las preguntas de los clientes?					
14	¿El comportamiento de los empleados de la clínica transmite confianza a los clientes?					
15	¿Cómo cliente se siente seguro con las transacciones que hace con la clínica?					
16	¿Los empleados de la clínica son siempre amables con los clientes?					
17	¿Los empleados de la clínica tienen conocimiento y responden las preguntas de los clientes?					
18	¿La clínica da a los clientes servicios adicionales?					
19	¿Se tiene horarios establecidos para todos los clientes?					
20	¿Los empleados de la clínica ofrecen una atención personalizada a los clientes?					
21	¿La clínica se preocupa por los intereses de sus clientes?					
22	¿Los empleados de la clínica comprenden las necesidades específicas de los cliente?					
<b>SATISFACCION DEL PACIENTE</b>						
1	¿Es la clínica recomendable entre sus amistades y familiares?					
2	¿El trato recibido motivaría el cambio de clínica?					
3	¿El Instituto del cerebro y la columna vertebral se identifica con facilidad?					
4	¿La publicidad mostrada concuerda con el servicio recibido?					
5	¿De las entrevistas observadas concuerda con el servicio brindado?					
6	¿El servicios recibido por la clínica satisfacen las necesidades de salud?					
7	¿La atención recibida por parte de la clínica motivaría a pertenecer a la cartera de cliente?					
8	¿Es posible buscar otras clínicas que ofrecen el mismo servicio por un costo menor?					
9	¿Genera confianza la atención por parte de la clínica?					
10	¿El staff de médicos de la clínica cumple las expectativas?					
11	¿Es recomendable la atención de los médicos que laboran en la clínica?					
12	¿Es recomendable la clínica?					
13	¿Es oportuna la atención del personal técnico?					
14	¿Es oportuna la atención brindada por el área de recepción?					
15	¿Se respeta el aforo indicado en la clínica?					
16	¿La clínica cumple con las promociones establecida en la televisión?					
17	¿Se cumple los tiempos establecidos en la consulta?					
18	¿Se cumple las promociones vistas en la publicidad?					
19	¿Los tratamientos y medicamentos son explicados de manera clara por los médicos?					
20	¿Se respeta el orden de la reserva realizada por teléfono?					
21	¿Se respeta los tiempos de espera en consulta ambulatoria?					
22	¿Es satisfactorio los servicios personalizados que brinda la clínica?					
23	¿Los médicos brindan una atención personalizada?					
24	¿Los médicos resuelven todas sus dudas al momento de la consulta?					
25	¿La información obtenida es explicada de manera eficaz?					
26	¿Se cumple con las expectativas a la hora de la atención médica?					

### Anexo 3. Matriz de consistencia

#### Matriz de consistencia

	Preguntas de investigación	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	
Título	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		
Calidad de servicio y satisfacción del paciente de una clínica privada 2021.	¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.	Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.	CALIDAD DE SERVICIO	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993) menciona que es la apreciación que los consumidores dan relativo la supremacía o poder general del servicio (...). Asimismo crearon el modelo SERVQUAL que consta de cinco dimensiones para el desarrollo fundamental de nuestra investigación: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía" (p.39).	Se realizó la operacionalización de esta variable aplicando la técnica de encuestas y un instrumento de cuestionario con un total de 22 items, dividido en (05) cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos</li> <li>Instalaciones físicas</li> <li>Personal</li> <li>Material de comunicación</li> </ul>	CUESTIONARIO	
							FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los servicios</li> <li>Eficacia</li> <li>Ausencia de errores</li> </ul>		
							CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición</li> <li>Voluntad</li> <li>Rapidez</li> </ul>		
							SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cortesía</li> <li>Habilidades</li> </ul>		
							EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión</li> <li>Atención personalizada</li> </ul>		
		PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES		INDICADORES
		¿Qué relación existe entre elementos tangibles y satisfacción del paciente en una clínica privada?	Determinar la relación que existe entre el elemento tangible y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.	Existe relación entre el elemento tangible y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Según Kotler y Armstrong (2013), define "Satisfacción del consumidor depende del desempeño visto del beneficio, en correlación con las expectativas del comprador (p.13).	Se realizó la operacionalización de la variable aplicando la técnica de encuesta y un instrumento de cuestionarios con un total de 22 items; dividido en (03) tres dimensiones: Desempeño percibido, expectativa y confiabilidad.	DESEMPEÑO PERCIBIDO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Lealtad</li> <li>Imagen</li> <li>Fidelización</li> </ul>
		¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en una clínica privada?	Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.	Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.						
		¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en una clínica privada?	Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.	Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.						
		¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del paciente en una clínica privada?	Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.	Existe relación entre la empatía y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.						
	¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción del paciente en una clínica privada?	Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.	Existe relación entre la seguridad y satisfacción del paciente en una clínica privada, 2021.							
										EXPECTATIVA
						CONFIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de espera</li> <li>Atención personalizada</li> <li>Eficacia</li> </ul>			

#### Anexo 4. Especificaciones de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	IMPORTANCIA	CANTIDAD DE ITEM	
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Equipos	20%	1	4
		Instalaciones físicas		1	
		Personal		1	
		Material de comunicación		1	
	Fiabilidad	Cumplimiento de los servicios	20%	2	5
		Eficacia		1	
		Ausencia de errores		2	
	Capacidad de respuesta	Disposición	20%	2	4
		Voluntad		1	
		Rapidez		1	
	Seguridad	Cortesía	20%	2	4
		Habilidades		2	
Empatía	Compresión	20%	3	5	
	Atención personalizada		2		
TOTAL			100%	22	22
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Desempeño percibido	Lealtad	35%	2	8
		Imagen		3	
		Fidelización		3	
	Expectativa	Recomendaciones	30%	4	11
		Atención adecuada		3	
		Cumplimiento de promesas		3	
	Confiabilidad	Facilidad de información	35%	1	7
		Tiempo de espera		2	
		Atención personalizada		2	
		Eficacia		3	
TOTAL			100%	26	26

## Anexo 5. Validación de jueces

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres: Mg. Stephanie Erazo Romaní

1.2 Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad Cesar Vallejo

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Evaluación de contenido

1.4 Autor (a) del instrumento: Flor de María Parra Ferreyra

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MD	D	A	MA
1	2	3	4

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del paciente

N°	DIMENSIONES / Ítems	Desempeño percibido				Expectativa				Confiabilidad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Variable 2: Satisfacción del paciente</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: Desempeño percibido</b>													
	<b>Indicador 1: Lealtad</b>													
1	Recomendarías la clínica a sus amistades y familiares.				X				X				X	
2	Cambiaría de clínica por el trato recibido.			X					X				X	
	<b>Indicador 2: Imagen</b>													
3	Identifica con facilidad el instituto del cerebro y la columna vertebral				X			X					X	
4	La publicidad mostrada concuerda con el servicio recibido				X				X			X		
5	De las entrevistas observadas concuerda con el servicio brindado.				X				X				X	
	<b>Indicador 3: Fidelización</b>													
6	Siente que los servicios recibidos satisfacen sus necesidades de salud.				X				X				X	
7	Le gustaría pertenecer a la cartera de cliente que ofrece la clínica.				X			X					X	
8	Optaría por buscar otras clínicas que ofrecen el mismo servicio por un costo mas bajo.				X				X			X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Expectativa</b>													
	<b>Indicador 1: Recomendaciones</b>													
9	Le genera confianza la atención recibida.				X				X				X	

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

10	El staff de médicos de la clínica cumplió sus expectativas			X			X			X	
11	Recomendaría a los médicos que laboran en la clínica.		X				X			X	
12	Con que frecuencia usted recomienda la clínica.				X				X		
<b>Indicador 2: Atención adecuado</b>											
13	Considera oportuna la atención de las técnicas.			X			X			X	
14	Considera oportuna la atención brindada por el área de recepción.			X			X			X	
15	Se respeta el aforo indicado en la clínica.			X			X			X	
<b>Indicador 3: Cumplimientos de promesas</b>											
16	La clínica cumple con las promociones establecida en la televisión.			X			X			X	
17	Se cumple los tiempos establecidos en la consulta			X			X			X	
18	Lo visto en la publicidad cree usted que se cumple con lo establecido.			X			X			X	
<b>Indicador 4: Facilidad de información</b>											
19	Los tratamientos y medicamentos son explicados de manera clara por los médicos.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 3: Confiabilidad</b>											
<b>Indicador 1: Tiempo de espera</b>											
20	Se respeta el orden de la reserva realizada por telefono.			X			X			X	
21	Se respeta los tiempos de espera en consulta ambulatoria.			X			X			X	
<b>Indicador 2: Atención personalizada</b>											
22	Se siente satisfecho con los servicios personalizado que le brinda la clínica.			X			X			X	
23	Los medicos brindan una atención personalizada.			X			X			X	
<b>Indicador 3: Eficacia</b>											
24	Los médicos resuelven todas sus dudas al momento de la consulta.			X			X			X	
25	La información obtenida son explicadas de manera eficaz			X			X			X	

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

26	La clínica cumple con sus expectativas a la hora de la atención medica.				X			X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	---	--

Observaciones: Retirar el término farmacia, las preguntas de la encuesta debe ser impersonal.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: MG. STEPHANIE ERAZO ROMANI DNI: 46794083

Especialidad del validador:

3 de mayo del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 6. Cálculo y detalle de la confiabilidad

- Escales de confiabilidad**

RANGO	RELACIÓN
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.45	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Hernández et al., (2019)

- Resultados de confiabilidad del instrumento**

### Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	22

### Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción del paciente

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

- Estadísticas de fiabilidad**

- | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,952             | 26             |

- **Detalle de confiabilidad variable Calidad de Servicio**

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITMS1	48,70	150,622	,114	,940
ITMS2	48,70	150,255	,150	,939
ITMS3	47,34	152,841	-,016	,944
ITMS4	48,22	148,175	,263	,938
ITMS5	48,32	142,998	,484	,935
ITMS6	48,06	147,200	,315	,937
ITMS7	48,20	147,020	,362	,937
ITMS8	47,82	144,926	,381	,937
ITMS9	47,78	141,073	,451	,936
ITMS10	48,38	135,873	,745	,931
ITMS11	48,30	134,786	,840	,929
ITMS12	48,48	135,602	,836	,929
ITMS13	48,40	135,184	,874	,929
ITMS14	48,40	135,184	,849	,929
ITMS15	48,50	135,765	,863	,929
ITMS16	48,46	135,804	,794	,930
ITMS17	48,48	135,193	,884	,929
IMTS18	48,38	136,608	,816	,930
ITMS19	48,44	134,741	,840	,929
ITMS20	48,34	133,372	,835	,929
ITMS21	48,42	135,800	,801	,930
ITMS22	48,48	134,255	,882	,928

- Detalle de la confiabilidad por la Satisfacción del Paciente

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITMS23	50,74	233,747	,695	,950
ITMS24	50,60	238,408	,372	,954
ITMS25	50,60	232,408	,602	,951
ITMS26	50,60	233,592	,687	,950
ITMS27	50,62	228,853	,777	,949
ITMS28	50,82	237,375	,594	,951
ITMS29	50,68	230,100	,739	,949
ITMS30	49,88	245,904	,151	,955
ITMS31	50,90	235,071	,669	,950
ITMS32	50,92	232,851	,665	,950
ITMS33	50,94	234,874	,641	,951
ITMS34	50,86	231,143	,689	,950
ITMS35	50,54	227,764	,826	,949
ITMS36	50,62	230,567	,777	,949
ITMS37	51,04	234,937	,564	,951
ITMS38	50,84	232,300	,633	,951
ITMS39	50,02	227,081	,595	,952
ITMS40	50,52	229,030	,749	,949
ITMS41	50,78	230,053	,833	,949
ITMS42	50,12	225,822	,636	,951
ITMS43	50,06	225,649	,653	,951
ITMS44	50,60	230,327	,801	,949
ITMS45	50,78	235,318	,631	,951
ITMS46	50,74	234,890	,645	,950
ITMS47	50,80	230,816	,790	,949
ITMS48	50,88	233,455	,632	,951

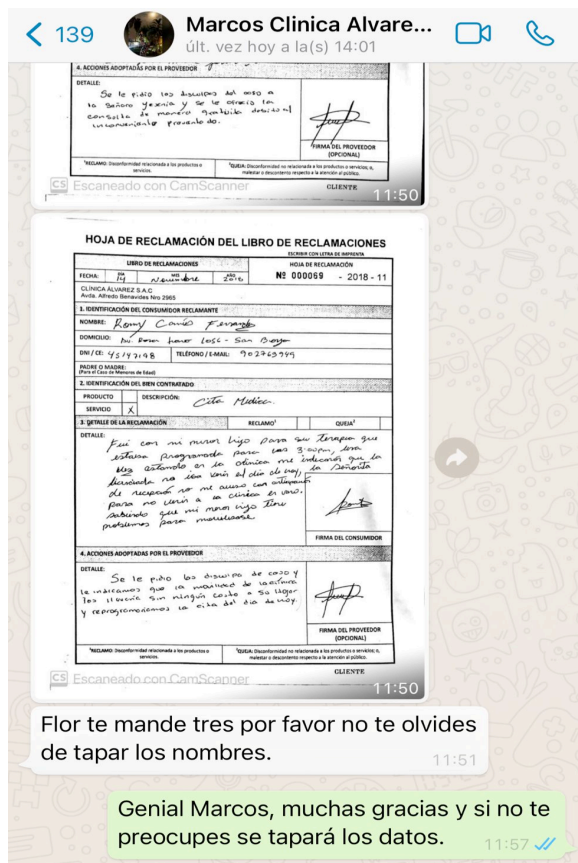
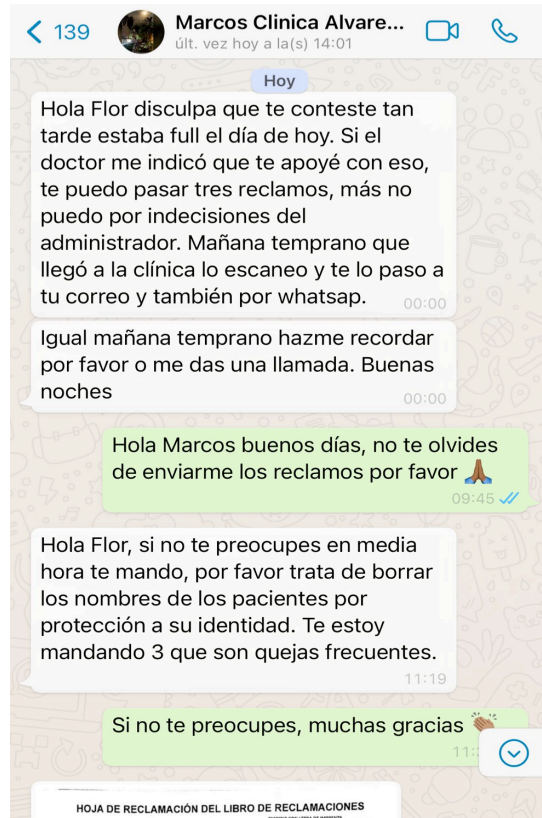
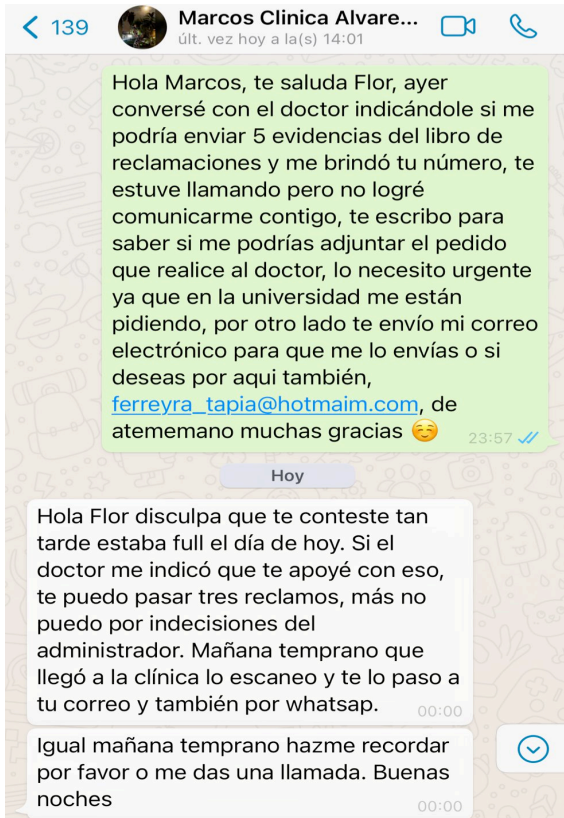






ITMS35	3	2	4	3	4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2
ITMS36	2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	1	3	3	3	1	2	5	2	1	5	5	2	2	3	3	2
ITMS37	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	2	2	1	1
ITMS38	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	3	1	3
ITMS39	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	1	2	2	1
ITMS40	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	3	1	2	4	1	2	4	4	2	2	2	2	1
ITMS41	2	3	1	1	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	5	3	3	4	4	2	1	2	2	1
ITMS42	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2
ITMS43	1	2	1	3	2	1	1	5	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1
ITMS44	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1
ITMS45	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2
ITMS46	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2
ITMS47	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ITMS48	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
ITMS49	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	4	3	1	2	1	3
ITMS50	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1

# Anexo 8. Evidencia 1



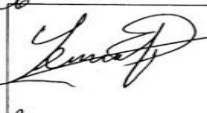

## HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			ESCRIBIR CON LETRA DE IMPRENTA	
FECHA:			HOJA DE RECLAMACIÓN	
DÍA	MES	AÑO	Nº 000009 - 2017 - 01	
CLÍNICA ÁLVAREZ S.A.C Avda. Alfredo Benavides Nro 2965				
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>				
NOMBRE: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</span>				
DOMICILIO: <span style="background-color: black; color: black;">XX</span>				
DNI / CE: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXXXX</span>		TELÉFONO / E-MAIL: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXXXX</span>		
PADRE O MADRE: (Para el Caso de Menores de Edad)				
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN: ATENCIÓN MÉDICA			
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN</b>			RECLAMO <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>
DETALLE: Reduje una cita para el 20 de enero a las 14:00 horas en la clínica, me indicaron que llegue con 30 minutos de anticipación. Me hicieron esperar más de dos horas para ser atendida. Le pedí explicaciones a la recepción y no me dieron respuesta alguna. Me programaron la cita para dos días después, lo cual no acepté y exijí la devolución de mi dinero.			 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
<b>4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>				
DETALLE: Le explicamos a la señora María que el doctor se encontraba en sala de emergencias y le dimos como opción reprogramar su cita para el 22 de enero, fecha que tenemos disponible para la atención del doctor. Previo a lo indicado anteriormente se le presentó a la señora María la descripción del caso.			 FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)	
<small><sup>1</sup>RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.</small>			<small><sup>2</sup>QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.</small>	

CS Escaneado con CamScanner

CLIENTE

## HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			ESCRIBIR CON LETRA DE IMPRENTA	
FECHA:			HOJA DE RECLAMACIÓN	
DÍA	MES	AÑO	Nº 000060 - 2018 - 10	
CLÍNICA ÁLVAREZ S.A.C Avda. Alfredo Benavides Nro 2965				
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>				
NOMBRE: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</span>				
DOMICILIO: <span style="background-color: black; color: black;">XX</span>				
DNI / CE: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXXXX</span>		TELÉFONO / E-MAIL: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXXXX</span>		
PADRE O MADRE: (Para el Caso de Menores de Edad)				
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN: Cita médica con el doctor Alvarez			
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN</b>			RECLAMO <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>
DETALLE: Saque cita por teléfono para el día de hoy a las 10:30 am. Ya son las 1:00 pm aún no me atienden, estoy con mi menor hija esperando. Le pregunté a la recepcionista de recepción y en vez de darme solución me pidieron que espere o que regrese otro día. Le pedí el libro de reclamaciones y se demoraron en darnoslo y fué alargada mi espera.			 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
<b>4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>				
DETALLE: Se le pidió los detalles del caso a la señora Yexenia y se le ofreció la consulta de manera gratuita debido al inconveniente presentado.			 FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)	
<small><sup>1</sup>RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.</small>			<small><sup>2</sup>QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.</small>	

CS Escaneado con CamScanner

CLIENTE



## Anexo 9. Matriz de evidencia para la discusión

### Matriz de evidencia externas

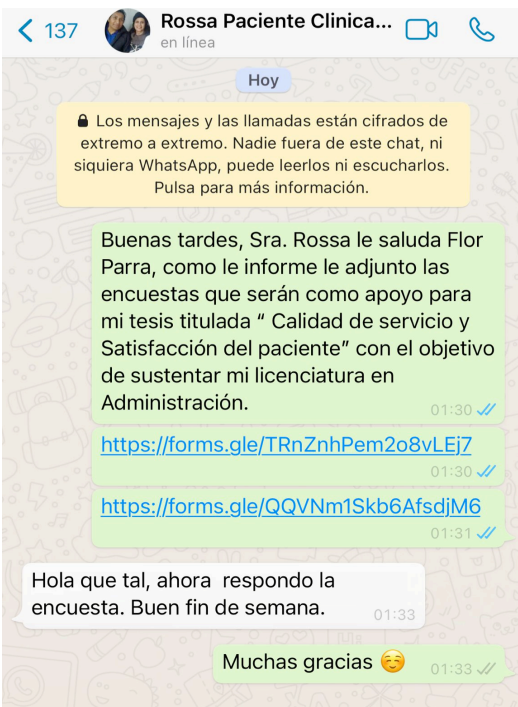
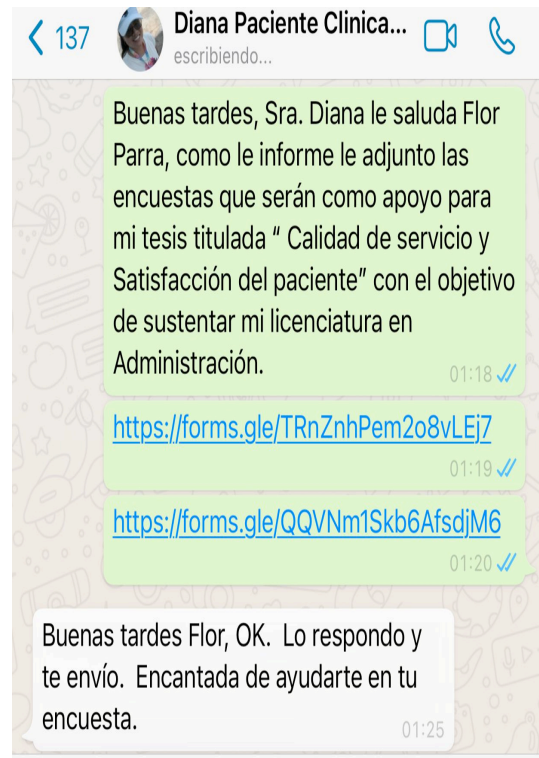
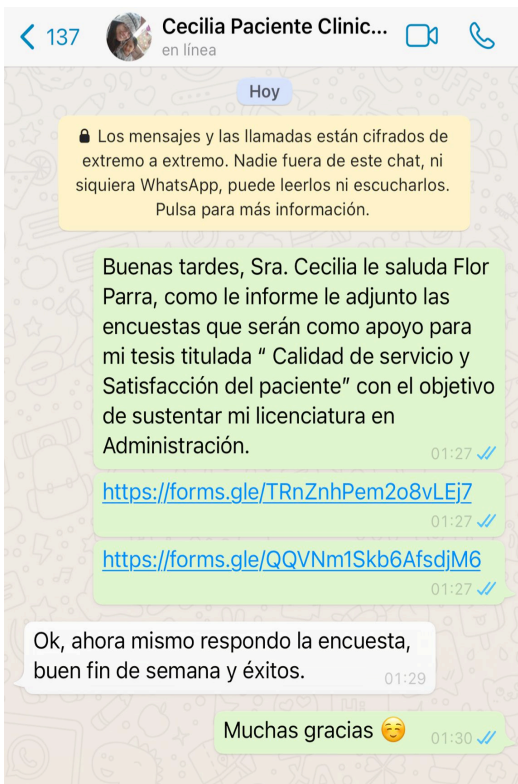
Autor	Hipótesis	Resultado
Ramírez, Rio y Segura (2018)	Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0.350, Sig. (bilateral) = 0.001
Veliz (2017)	La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del paciente en el área de Admisión del Centro de Salud "	Coeficiente de correlación Pearson, P=0.961 Sig. (bilateral) = 0.000
Ramirez (2018)	La calidad de servicio del paciente asegurado ambulatorio, 2018 es muy buena.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0.360 Sig. (bilateral) = 0.000
Reategui & Pinho (2020)	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente post quirúrgico, 2020.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,531 Sig. (bilateral) = 0.017
Noa (2016)	La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Ganimedes de la Red de Salud San Juan de Lurigancho.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,834 Sig. (bilateral) = 0.000
Maggi (2018)	Evaluarla afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,576 Sig. (bilateral) = 0.000
Rivera (2019),	¿La calidad del servicio influye en la satisfacción al cliente de la empresa <u>Greenandes</u> Ecuador?	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,457 Sig. (bilateral) = 0.000
Remache (2019)	Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa SIPECOM SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,579 Sig. (bilateral) = 0.048
Dominguez (2017)	existe relación entre la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,406 Sig. (bilateral) = 0.000
Lopez (2018)	La calidad del servicio que brinda el restaurante <u>Rachy's</u> de la ciudad de Guayaquil se relaciona en forma positiva con la satisfacción del cliente.	Coeficiente de correlación Pearson, P=0.697 Sig. (bilateral) = 0.000

## Matriz de evidencia internas

Autor	Hipótesis	Resultado
Ramírez, Rio y Segura (2018)	Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0.350, Sig. (bilateral) = 0.001
Veliz (2017)	La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del paciente en el área de Admisión del Centro de Salud "	Coeficiente de correlación Pearson, P=0.961 Sig. (bilateral) = 0.000
Ramírez (2018)	La calidad de servicio del paciente asegurado ambulatorio, 2018 es muy buena.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0.360 Sig. (bilateral) = 0.000
Reategui & Pinho (2020)	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente post quirúrgico, 2020.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,531 Sig. (bilateral) = 0.017
Noa (2016)	La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Ganimedes de la Red de Salud San Juan de Lurigancho.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,834 Sig. (bilateral) = 0.000
Maggi (2018)	Evaluarla afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,576 Sig. (bilateral) = 0.000
Rivera (2019),	¿La calidad del servicio influye en la satisfacción al cliente de la empresa <u>Greenandes</u> Ecuador?	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,457 Sig. (bilateral) = 0.000
Remache (2019)	Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa SIPECOM SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,579 Sig. (bilateral) = 0.048
Dominguez (2017)	existe relación entre la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman R=0,406 Sig. (bilateral) = 0.000
Lopez (2018)	La calidad del servicio que brinda el restaurante <u>Bachy's</u> de la ciudad de Guayaquil se relaciona en forma positiva con la satisfacción del cliente.	Coeficiente de correlación Pearson, P=0.697 Sig. (bilateral) = 0.000



## Anexo 10. Envió de encuesta a los pacientes.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PARRA FERREYRA FLOR DE MARIA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE UNA CLINICA PRIVADA 2021", 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>
PARRA FERREYRA FLOR DE MARIA <b>DNI:</b> 74962262 <b>ORCID</b> 0000-0002-8974-84	Firmado digitalmente por: FPARRAF el 03-07-2021 19:32:22

Código documento Trilce: INV - 0312078