

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCION
DEL PACIENTE EN LA CLINICA LA LUZ, TACNA 2019**

TESIS

PRESENTADA

POR:

BR. ELIZABET LORENA MAMANI CHANINI

ASESOR:

Dra. MARIZOL ARAMBULO AYALA

Para optar el título de:

LIC. EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TACNA-PERU

2019

DEDICATORIA

Al creador de todo, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios. Quien inspiro mi espíritu para la conclusión de esta tesis.

A mi madre quien me dio la vida, educación, apoyo, consejos, por ser el pilar más importante, demostrándome siempre su cariño y apoyo incondicional.

A Dania y Regina, a quienes quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A Joel y Alexandra, porque los amo infinitamente hermanitos.

A una persona especial, mi mejor amigo, mi cómplice, mi compañero de vida, Pier.

A mi colega Sandra, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.

Para todos ellos hago esta dedicatoria.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar me gustaría agradecer Dios por bendecirme para llegar hasta donde
he llegado.

A mi madre y a mis hermanos, porque sin ellos no estaría en la posición en la que
estoy y por su apoyo incondicional.

A la Universidad Privada de Tacna por darme la oportunidad de estudiar y ser
profesional.

También me gustaría agradecer a mis profesores que durante toda mi carrera
profesional han aportado a mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me
gustaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los
momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis
recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por
formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
TABLA DE CONTENIDO	iv
LISTA DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	5
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Problema Principal	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4. OBJETIVOS	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Regionales.....	12

2.1.3. Antecedentes Locales	15
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
2.2.1. Bases teóricas sobre la calidad de servicio.....	16
2.2.2. Bases teóricas sobre la satisfacción.....	26
2.3. DEFINICION DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	39
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	41
3.1. HIPÓTESIS.....	41
3.1.1. Hipótesis general	41
3.1.2. Hipótesis específicas	41
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	42
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.5.1. Población.....	43
3.5.2. Muestra.....	43
3.6. VARIABLES E INDICADORES.....	44
3.6.1. Identificación de las Variables	44
3.6.2. Operacionalización de las variables	44
3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	46
CAPÍTULO IV RESULTADOS	47

4.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS.....	47
4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach	47
4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems	49
4.1.3. Escala de valoración de las variables	50
4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	51
4.2.1. Resultados de la variable calidad de servicio	51
4.2.2. Resultados de la variable de satisfacción del paciente	55
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	58
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas.....	59
4.3.2. Verificación de hipótesis general	71
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS	77
APÉNDICE.....	85
APÉNDICE A: Matriz de consistencia	85
APÉNDICE B: Cuestionario.....	86
APÉNDICE C: Validación de expertos	89

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	45
Tabla 3 Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes.....	47
Tabla 4 Alpha de Crombach - Calidad de Servicio.....	48
Tabla 5 Alpha de Crombach - Satisfacción del paciente	48
Tabla 6 Relación variable y dimensiones.....	49
Tabla 7 Escala de valoración de las dimensiones.	50
Tabla 8 Escala de valoración de las variables.	50
Tabla 9 Frecuencia de Dimensión – Fiabilidad.....	51
Tabla 10 Frecuencia de Dimensión - capacidad de respuesta.....	52
Tabla 11 Frecuencia de Dimensión - Seguridad	53
Tabla 12 Frecuencia de Dimensión – Empatía	53
Tabla 13 Frecuencia de la Variable de Calidad de Atención	54
Tabla 14 Frecuencia de Dimensión - Rendimiento Percibido.....	55
Tabla 15 Frecuencia de Dimensión - Expectativas	55
Tabla 16 Frecuencia de Dimensión - Niveles de satisfacción.....	56
Tabla 17 Frecuencia de Dimensión - Fidelización.....	57
Tabla 18 Frecuencia de la variable de la Satisfacción del paciente	57
Tabla 19 Niveles de correlación.....	58
Tabla 20 Resumen del modelo de regresión	59
Tabla 21 ANOVA	60
Tabla 22 Coeficientes del modelo.....	61

Tabla 23 Resumen del modelo de regresión	63
Tabla 24 ANOVA	63
Tabla 25 Coeficientes del modelo.....	64
Tabla 26 Resumen del modelo de regresión	66
Tabla 27 ANOVA	66
Tabla 28 Coeficientes del modelo.....	67
Tabla 29 Resumen del modelo de regresión	69
Tabla 30 ANOVA	69
Tabla 31 Coeficientes del modelo.....	70
Tabla 32 Resumen del modelo de regresión	72
Tabla 33 ANOVA	72
Tabla 34 Coeficientes del modelo.....	73

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la influencia que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Paciente en la “Clínica la Luz” de Tacna, en el año 2019. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, corte transversal y correlacional explicativo – causal. Es así, que el objetivo de la presente investigación es determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente externo que acude a consulta externa de la Clínica La Luz durante el periodo 2019.

Para recopilar la información se usó el cuestionario de Calidad de Servicio y el cuestionario de Satisfacción del Paciente, la muestra fue 384 pacientes de la Clínica La Luz de Tacna, se demostró con esta tesis que existe una influencia significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Paciente de la Clínica La Luz.

Palabras Clave: Calidad de Servicio, Satisfacción del Paciente, Seguridad, Empatía, Fidelización.

ABSTRACT

This work was developed with the aim of establishing the influence that exists between Quality of Service and Patient Satisfaction in the "Clinic the Light" of Tacna, in 2019. This research used the design of non-experimental, cross-cutting and explanatory correlational research – causal. Thus, the objective of this research is to determine the influence that exists between the quality of service and the satisfaction of the external patient who attends external consultation of the La Luz Clinic during the period 2019.

To collect the information the Quality of Service questionnaire and patient satisfaction questionnaire were used, the sample was 384 patients from the Tacna Light Clinic, this thesis was shown that there is a significant influence between the Quality of Service and Patient Satisfaction of the Light Clinic.

Key Words: Quality of Service, Patient Satisfaction, Safety, Empathy, Loyalty.

INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales los hospitales a nivel mundial cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc.

Según la Organización Mundial de Salud (OMS) sólo 5 de los 49 países de ingresos bajos superan el umbral de los 23 médicos, enfermeras y parteras por 10 000 habitantes, cifra establecida como mínima para prestar servicios básicos de prevención, lo cual hace que los ciudadanos estén desprotegidos, se enfermen mucho y acudan a los servicios de salud, perdiendo horas de trabajo y mermando su calidad de vida. Por otro lado, al no existir el número adecuado de profesionales de salud por cierto número de habitantes hace que este profesional este agotado, cansado y no pueda brindar una adecuada atención de salud.

En muchos países el salvaguardar la atención en salud del ciudadano es vital, por ejemplo, en México, se ha creado un ente que canaliza la atención de quejas en salud, es el denominado “Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) en el año de 1996. En el Perú, a raíz de la Ley N°23944, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud se creó SUNASA para proteger la buena calidad de atención de los pacientes, el cual cambio de denominación a SUSALUD en el año 2012.

Según el Banco Mundial para el año 2012 existía en Perú 1,1 médico por cada 1,000 pacientes, es decir que existe una sub-oferta de profesionales de salud, inalcanzable para cuidar a esta población. Es por ello que al existir un poco oferta esto hace que los profesionales de salud estén agotados en trabajar debido al exceso de número de pacientes que se permite por norma del Trabajo Médico, el cual es de atender a cuatro pacientes en una hora.

La presente investigación se desarrolló en una Clínica de Primer Nivel de atención denominado: “Clínica La Luz”, el cual está más cerca a la población y se escogió este Centro debido a que presenta un volumen alto de pacientes donde el fenómeno de insatisfacción podría aparecer.

El objetivo principal de la presente investigación es observar si la Calidad de Servicio de la Clínica La Luz influye en la Satisfacción del Paciente que acude a consulta externa.

En el Capítulo I: Se describe el planteamiento del problema, se describen los antecedentes bibliográficos, la realidad problema, los objetivos, justificación, alcances y limitaciones y definición de variables.

En el Capítulo II: Se describe el marco Teórico, se describen las bases teóricas, marco conceptual e hipótesis que sirven de sustento teórico a la investigación.

En el Capítulo III: se describe el método, el tipo y diseño de investigación, hipótesis, variables y se selecciona la población y muestra, se describen las técnicas de investigación, instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos.

Finalmente, en el capítulo IV: se realiza la discusión, se exponen las conclusiones y recomendaciones lo cual constituye el aporte de este tipo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las clínicas a nivel mundial cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centro de salud, etc.

La Clínica “La Luz”, es el lugar donde se realizará el presente estudio que pertenece al Ministerio de Salud y está localizado en el distrito de Tacna porque tiene como misión atender a nuestros pacientes con calidad, personal calificado, con valores, tecnología de punta y precios accesibles, ayudar al desarrollo de nuestros colaboradores en un buen clima laboral; crear primero valor y después rentabilidad para el accionista y formar médicos especialistas y sub-especialistas para mejorar la salud del país..

La investigación será útil, porque se considera la, ya que la satisfacción del cliente es muy importante en estos tiempos, puesto que el cliente está atento a la calidad del servicio que les ofrecen las empresas y por ello es importante considerar su opinión, para poder analizar los problemas y plantear medidas de solución.

En virtud de lo expuesto, la investigación tiene como pregunta principal ¿De qué manera la calidad de servicio relaciona a la satisfacción del paciente en la Clínica La Luz, Tacna 2019?

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción del paciente en la Clínica La Luz, Tacna 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la fiabilidad influye en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019?
- ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019?
- ¿De qué manera la seguridad influye en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019?
- ¿De qué manera la empatía influye en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica a partir de su:

A. Relevancia empresarial

La investigación resulta relevante para la Clínica la Luz de Tacna, debido a que el documento se presenta como un residente y diagnóstico para que la organización en estudio pueda tomar medidas que permitan mejorar sus procedimientos a fin de mejorar la satisfacción del paciente en relación con la calidad de servicio.

B. Relevancia Académica

Debido a que el documento representa un nuevo marco de referencia para futuras investigaciones en el campo del estudio de la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. Así mismo se generan aportes a las teorías previamente formuladas, que permite contrastarlas con la realidad problemática de la organización.

C. Relevancia Práctica

Debido a que los resultados de la investigación pueden ser de uso práctico para otras organizaciones del sector, y/o aquellas que deseen realizar un estudio sobre las disciplinas que estudian la calidad de servicio.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción del paciente en la Clínica la Luz.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera la fiabilidad influye en la calidad de servicio en la Clínica la Luz.
- Determinar de qué manera la capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio en la Clínica la Luz.
- Determinar de qué manera la seguridad influye en la calidad de servicio en la Clínica la Luz.
- Determinar de qué manera la empatía influye en la calidad de servicio en la Clínica la Luz.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

López Mosquera (2018) Su Tesis Titulada “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” para optar el título de grado académico de: Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

El objetivo principal es determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente.

El estudio de investigación es con un enfoque mixto, con una investigación cuantitativa: encuestas dirigidas hacia los clientes que consumen en el restaurante Rachy’s y una investigación cualitativa: entrevistas a profundidad dirigidas a la propietaria de la empresa y al personal del servicio y de limpieza. Investigación descriptiva: es aquella que

reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio.

El estudio de la investigación es descriptivo porque se dará a conocer y se analizará las variables, características y preferencias que influyen en el momento de seleccionar el restaurante RACHY'S de la ciudad de Guayaquil. También se realiza una evaluación de los datos estadísticos para identificar si existe un problema en el restaurante para así poder proponer una posible solución.

La conclusión de la investigación se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio.

Garay Garrido & Ballesteros Gómez (2016) su tesis titulada "Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través del SERVPERF" para optar el título profesional de Administrador de Empresas en la Universidad de Cartagena.

El objetivo principal es evaluar la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través de la metodología SERVPERF, durante el primer semestre de 2016.

En la investigación el estudio será de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional.

Descriptivo: porque se estudiarán las características y las variables relativas al problema de interés. Así mismo, porque en esta investigación se enunciará cómo son los usuarios de telefonía móvil en Cartagena, teniendo en cuenta sus aspectos socioeconómicos, así como las percepciones que tienen ante tal servicio.

De corte transversal: porque el estudio corresponde al análisis de un momento o punto determinado del tiempo

Correlacional: debido a que se busca establecer la forma en que las variables mantienen relación a través de un vínculo causal, en la que un conjunto de variables independientes explica a una dependiente.

En conclusión, se tuvieron en cuenta los diversos operadores que poseen cobertura en la ciudad de Cartagena, con lo cual fue posible asegurar la representatividad de cada uno de ellos, a la vez que permiten generalizar los resultados partiendo de la muestra estudiada.

Ruis César, Gomez Alejos (2015): “Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deporte, Universidad de la Rioja. (Tesis para optar el grado de Doctor.)”.

En su investigación afirman que en la actualidad, la gestión de la calidad en las organizaciones deportivas es un objetivo fundamental para el

éxito o, simplemente, para poder competir con otras organizaciones. Aunque la literatura se ha centrado más en los constructos, tales como la calidad de servicio, el estudio de la satisfacción de los usuarios es una de las cuestiones más tratadas en el marketing y la psicología del consumo. Además, la satisfacción ha resultado ser el mejor predictor de la fidelización de los usuarios.

Morales (2009) en su tesis “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril del 2009”; concluye que la principal dificultad del personal de enfermería que labora en el servicio de urgencias, de acuerdo al cuestionario CARE-Q es la falta de información clara y precisa sobre la situación de salud, el paciente y su familia y la falta de comunicación entre el personal de enfermería, el paciente y su familia o sus allegados. Con respecto a las características socio-demográficas se determinó que dentro de la población estudiada fue de predominio femenino con un rango de edades entre los 20 y 30 años.

Droguett (2012) en su Tesis de pregrado: “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”, Universidad de Chile – Chile. Estudio descriptivo correlacional. El objetivo fue identificar cuáles son las principales causas de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, saber que es más importante que salga bien para los clientes a la

hora de decidir si la experiencia de servicio fue satisfactoria o no. El diseño de la investigación es de tipo correlacional, la muestra estuvo constituida por 1422 personas. Se concluyó que:

- Las causas de la insatisfacción entre los instrumentos de investigación presentan similitud, la identificación del rol clave que juega el desempeño del vendedor en la evaluación del cliente de su experiencia en el proceso de ventas y la importancia que tiene la calidad de los trabajos realizados en el proceso del servicio al cliente.
- El personaje clave es el vendedor, siendo él el principal responsable de la satisfacción que manifestará el cliente respecto a la experiencia con el servicio. Los problemas son ocasionados por vendedores que no atienden de buena manera, siendo negligentes en la explicación de lo que se está ofreciendo, incumpliendo compromisos, y generando expectativas poco realistas en los clientes.
- Los resultados de la satisfacción tienen mucho que ver durante el proceso de servicio, tienden a su más importantes ya que durante el proceso se pueden establecer relaciones a largo plazo, es la razón de ser de la empresa. Recordando además que cada vehículo posee una fecha específica para su revisión en general y solo clientes satisfechos retornaran al lugar.

2.1.2. Antecedentes Regionales

Ñahurima Tica (2015) Su Tesis Titulada “calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincia De

Andahuaylas, Región Apurímac, 2015” Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración De Empresas En La Universidad Nacional José María Arguedas.

Su principal objetivo es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

La presente investigación es de diseño de campo, transeccional, correlacional, en donde se describe la relación que existe entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los clientes, para luego determinar la significativa relación.

Concluyendo la investigación el p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .0841, que significa que existe correlación positiva alta. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

Poma Nancy, Yuri Martín (2012) el título de su investigación fue “Influencia De La Calidad De Servicio En Las Ventas De 41 La Mueblería El Triunfo - Huancayo”, su problema formulado fue ¿Cómo la calidad de servicio influye en las ventas de la mueblería “El Triunfo”?; su objetivo general fue conocer cómo la calidad de servicio influye en las ventas de la mueblería “El

Triunfo”; su metodología que utilizó fue explicativo-causal; y a la conclusión a la que arribó fue, la calidad de servicio influye en las ventas de la mueblería “El Triunfo” de manera directa y el 87.9% de la variación de las ventas está explicada por la calidad del servicio el resto esta explicado por otras variables no estudiadas. Para la presente investigación resulta relevante tomar en cuenta como ellos prueban sus hipótesis.

Marin Borunda (2017) su tesis titulada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria “San Roque” de la ciudad de Huánuco – 2017” para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

Determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente de la veterinaria “San Roque” de la Ciudad de Huánuco, en el año 2017.

El presente trabajo de investigación se ubica en el nivel Correlacional, porque se establece la relación que existe entre la variable independiente calidad de servicio, con la variable dependiente: satisfacción del cliente, que por sus características constituye una investigación descriptiva e investigativa.

Finalizando la investigación se concluye que es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77% y así el cliente se siente satisfecho.

Gladys Asunta Huisa Guardia (2003) título de la investigación fue “Satisfacción Del Usuario Externo Sobre La Calidad De Atención De Salud En El Hospital De La Base Naval. Callao. Octubre - Diciembre 2003”; su problema formulado fue ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa del Hospital de la Base Naval del Callao, Octubre - Diciembre 2003?; su objetivo general fue determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa del Hospital de la Base Naval del Callao, Octubre - Diciembre 2003 ; su metodología que utilizó fue cuantitativo, descriptivo y prospectivo; y a la conclusión a la que arribó fue que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta externa del Hospital de la Base Naval del Callao, Octubre - Diciembre 2003 . Para la presente investigación resulta relevante tomar en cuenta como ellos miden la calidad del servicio.

2.1.3. Antecedentes Locales

Oliva Mallorga (2016) su tesis titulada “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de Electricidad Electrosur S.A., en el Distrito De Tacna, 2016” para optar el título profesional en Licenciada en Administración en la Universidad Jorge Basadre Grohmann-Tacna.

El objetivo principal es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente de la Empresa Regional de

Servicio Público de Electricidad - ElectroSur S.A., en el distrito de Tacna, 2016.

El nivel de investigación es descriptivo - correlacional, es descriptivo, porque servirá para analizar las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, también se ubica dentro de un diseño no experimental transversal.

Al finalizar de la investigación se puede afirmar que existe relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - ElectroSur S.A., en el distrito de Tacna, dio como resultado el Rho de Spearman una relación de 0,522 y una significancia de 0,000.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Bases teóricas sobre la calidad de servicio

Collins (2006) puntualiza que: Un servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer”

Miranza, Chamorro y Rubio (2007) menciona que:

La escala SERVQUAL se desarrolló en el año 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry. Esta escala consta de dos partes, la primera mide las Expectativas de los clientes sobre el servicio prestado en la organización de un sector específico y la segunda mide las percepciones de los clientes sobre los servicios de una organización en particular. Este modelo nos presenta una serie de

dimensiones o criterios distintos que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de servicio.

Son cuatro dimensiones que no son directamente observables y que es necesario medir cada una de ellas en diversos ítems según el grado de acuerdo y desacuerdo que presenten los clientes en función a las percepciones y expectativas.

Las dimensiones que proponen Parasuraman (1988) son:

- La fiabilidad con la que se presta el servicio en forma precisa.
- Capacidad de respuesta, es el deseo de la organización de servir y/o ayudar a los clientes en forma rápida
- Seguridad, está ligado con transmitir confianza a los clientes, cortesía y conocimiento del servicio prestado.
- Empatía, atención individualizada, poniéndose en el lugar del cliente.

Zeithaml, Bitner Y Gremler (2009) establece que:

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

Cerezo (1996) menciona que: “Ofrecer calidad significa corresponder a las expectativas del usuario o incluso sobrepasarlas, por lo que diferentes autores describen las principales dimensiones de la calidad del servicio.”

Las definiciones genéricas de las dimensiones que presentan los autores antes mencionados son:

- **Accesibilidad:** Facilidad de contacto, sea telefónico o físico, vías de comunicación, tiempo de espera, facilidad para hacer uso del servicio. Característica del servicio que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención.
- **Carácter Tangible:** Aspecto físico, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones. Elementos del servicio percibido por los sentidos.
- **Competencia:** Personal capacitado e informado para prestar el servicio, posesión de habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio.
- **Cortesía:** Educación, amabilidad, respeto y consideraciones por parte del personal. Es igual a empatía.
- **Credibilidad:** Honestidad de la organización en cuanto a palabras y actos.
- **Actitud Responsiva:** Disposición por parte de la empresa para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido, no solo en el tiempo indicado, sino en el menor tiempo posible (rapidez de respuesta).

- **Comunicación:** Uso del lenguaje claro sin tecnicismos al brindar la información al usuario. Escucharlo, mantener comunicación verbal, tener actitud y expresión que generen confianza.
- **Comprensión:** Esforzarse por comprender y reconocer las verdaderas necesidades del cliente.
- **Seguridad:** Ausencia de riesgos, peligro o dudas al momento de usar el servicio.
- **Confiabilidad:** Brindar el servicio correctamente desde el inicio y mantenerlo a lo largo del tiempo

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) menciona que:

Los 10 determinantes de las diferencias de la calidad del servicio en 5 dimensiones:

- **Fiabilidad:** La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.
- **Garantía:** El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para expresar confianza.
- **Tangibilidad:** La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.
- **Empatía:** La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente.

- Sensibilidad: La buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno.

Suárez (1997) define que:

Se suman a las cinco dimensiones anteriormente descritas las siguientes:

- Competencia: significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
- Accesibilidad: implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
- Cortesía: es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
- Comunicación: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.
- Credibilidad: significa honestidad, dignidad y confianza.
- Entender y conocer al cliente: implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.

Dimensiones De Calidad De Servicio

Fiabilidad

Haertel (2006) menciona que:

El estudio de la fiabilidad parte de la idea de que la puntuación observada en una prueba es un valor concreto de una variable aleatoria consistente en todas las posibles puntuaciones que podrían

haber sido obtenidas por una persona en repeticiones del proceso de medida en condiciones semejantes.

Rusque, M. (2003) menciona que: “La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logró a través del análisis de la información, lo cual permitió internalizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad.”

Urriago (2012) define que: “Este componente hace referencia a la actitud confiable y precisa que demuestra el enfermero, demostrando también prestar una atención de forma adecuada y cuidadosa.”

Según Bunge (1975) sostiene que:

Hay dos formas de incorporar la teoría al proceso de investigación.

- Teorización a posteriori, o inductivamente, descubriendo los principios generales a partir de los hechos particulares.
- La segunda concepción rehúsa toda vinculación de la teoría con la realidad investigadora, la teoría es aquí una pura convención, útil, cómoda, usada arbitrariamente por el investigador.

Es así como el investigador llega al terreno no con una teoría construida que responde a los porqué de la investigación, sino más bien una serie de elementos que indican como realizar la investigación.

Farfán M. (2007) precisa que: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción.”

Capacidad de respuesta

Sirmon, Hitt e Ireland (2007) define que: “Tener recursos y capacidades valiosos o raros no es suficiente para obtener una ventaja competitiva o crear valor, las empresas deber ser capaces de gestionarlas eficazmente.”

Parasuraman (1996) define que:

En cuanto a las dimensiones a considerar dentro de la medición de la calidad, tradicionalmente se ha tenido en cuenta dos grandes tipos, por un lado las dimensiones intangibles, relativas a la interacción entre empleados y usuarios o cómo se presta el servicio, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y por otro lado las dimensiones tangibles, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en la prestación del servicio.

Zollo y Winter (2002) define: “Una capacidad dinámica es una pauta aprendida y estable de actividad colectiva a través de la cual la empresa sistemáticamente genera y modifica sus rutinas operativas con el propósito de obtener una mayor eficacia.

Seguridad

Castillo M. Eduardo (2005) menciona que: “La Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.”

Quiñones (2008) define:

La Seguridad y Salud en el Trabajo continúa responsabilizada con la integridad y salud del trabajador, pero su alcance va más allá de prevenir el accidente, la enfermedad o el agotamiento.

Su acción tiende a tomar un sentido más amplio, como factor de motivación y eficiencia de los trabajadores, sobre la base de integrar sus principios y tareas al sistema de Capital Humano y en general a las distintas actividades y funciones de la entidad.

El Ingeniero González, H. (2006) precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente.”

David (1997) considera que:

La seguridad desde una perspectiva realista, aplicada al actual contexto de la seguridad internacional, que requiere resolver los problemas que afectan a los diversos países que integran la

Comunidad Mundial, los que necesariamente requieren comprender los fundamentos que debiesen sustentar las acciones que cada Estado necesita adoptar para llegar a soluciones viables y sustentables.

Louart (1994) Sostiene:

El objetivo del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo es contribuir a lograr la satisfacción laboral mediante la prevención de accidentes y enfermedades profesionales y la mejora continua y sistemática de las condiciones de trabajo, para favorecer al incremento de la productividad del trabajo (Pág. 254).

Keymer Avila (2006) considera que: “la seguridad como un derecho, una necesidad humana y una función del sistema jurídico. Hace énfasis en los delitos contra la propiedad: robo y hurto. Está íntimamente relacionado con la construcción social del miedo”.

Urriago (2012) menciona que: “credibilidad, confianza y garantía en la salud de los pacientes, de tal manera que estos también se sientan seguros con lo que le diagnostique el doctor”.

Empatía

Batson (1991) menciona que: “la empatía como una emoción vicaria congruente con el estado emocional del otro, o en otras palabras, como sentimientos de interés y compasión orientados hacia la otra persona que resultan de tener conciencia del sufrimiento de ésta”.

Gabriel (2003) menciona que: “es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes”

Urriago (2012) define que:

Conocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello que la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, de tal manera que el personal de enfermería demuestre.

N. Feshback (1984), definió empatía como: “Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”.

Zeithaml y Bitne (2002) dicen que:

Empatía es tratar a los clientes como seres humanos con sentimientos, es decir tratarlos como personas que requieren nuestra comprensión. Se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes, la esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio cálido, personalizado y adecuado, que son únicos y especiales.

Los clientes quieren sentir que son importantes para las empresas que les prestan servicio y que estas los comprenden y son capaces de cubrir sus necesidades.

2.2.2. Bases teóricas sobre la satisfacción

Mejías, Manrique (2011) consiste que:

En su investigación señalan 5 dimensiones:

- Calidad funcional percibida. Hace referencia a la forma en que se presta el servicio.
- Calidad técnica percibida. Se basa en las características inherentes del servicio.
- Valor percibido. Relación calidad-precio o calidad-tasas y tarifas que el cliente extrae tras el servicio recibido.
- Confianza. Es la variable de rendimiento del índice de satisfacción y mide en función del nivel alcanzado en este índice,

la percepción del cliente de la capacidad de la empresa de prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determina el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio prestado; es decir, la intención de los clientes de recomendar el servicio a otras personas.

- Expectativas. Nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.

Dueñas (1998) plantean que:

La existencia de tres dimensiones, las mismas que son tomadas en la presente investigación:

- Dimensión humana. Es un aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano. La Organización Mundial de la Salud define a la “salud” como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral.

Los servicios de salud deben ser dirigidos a los pacientes. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender por qué y comprender el para qué),

respeto por la intimidad del paciente, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud.

- Dimensión Técnico- científica:

Donabedian (1996), refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores de la salud comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen.

- Dimensión entorno

Marriner (1999) en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería”, plantea su teoría centrada en el entorno. En esta teoría influyeron muchos factores, advirtiéndose en el conjunto de su trabajo una estrecha integración de valores individuales, sociales y profesionales. Otro concepto de entorno es el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte”, estos

son: ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido. Según el Ministerio de Salud, en su modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, la dimensión entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, considerándose estos indicadores para la presente investigación.

Peralta, Rosas (1996) señalan que: “En un estudio realizado en una empresa nacional, se identificaron tres dimensiones altamente relevantes al explicar la satisfacción de sus clientes en las áreas de atención médica, dental y administración de beneficios previsionales.”

- Confiabilidad
- Actitud
- Accesibilidad

Elementos que conforman la satisfacción al cliente

- El rendimiento percibido

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

En este sentido, Wittingslow y Markham (1999) sugieren que percibimos el mundo que se encuentra a nuestro alrededor de manera egocéntrica y selectiva, es decir, pensando en nosotros en primer lugar y seleccionando lo que percibimos. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. - Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. - Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

- Las expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo.

Zeithaml, et al. (1990) citan que:

Las expectativas son el primer paso para ofrecer un servicio de alta calidad. Una vez conocidas las expectativas de éstos, los ejecutivos se encuentran ante un reto importante: la utilización de conocimientos sobre dichas expectativas en la creación de estándares de calidad de organización de servicio.

Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales) en todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.

- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Los niveles de satisfacción

Según Mirabal (2007) señala que:

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Según Caldera, Pirela y Ortega (2011) define que:

El nivel de satisfacción del cliente revela el grado de lealtad hacia una marca o empresa, un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa), el cliente satisfecho se mantendrá leal; hasta que encuentre una oferta mejor (lealtad condicional) y en cambio, el cliente complacido será leal porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Casielles, Emérito y Gutiérrez (1998) definen a la fidelización como: “La necesidad de orientar la actividad de marketing de la empresa hacia el logro de la satisfacción a largo plazo de los clientes como medio para obtener su lealtad y asegurarse una ventaja competitiva” (p. 46).

Del Campo (2002) menciona: “la importancia de la fidelización realizada solo se mantendrá si la satisfacción alcanzada por el consumidor y sus expectativas se mantienen equilibradas a lo largo del tiempo” (p. 205).

Christopher, Payne y Ballantyne (1994) sostiene que: “plantea la necesidad de vincular eficazmente el marketing, la calidad y el servicio para conseguir la satisfacción total del cliente y establecer relaciones a largo plazo con él.”

Dimensiones De Satisfacción

Rendimiento percibido

Según plantea (1999) que:

Las competencias tienen un carácter actitudinal, los aspectos cognoscitivos e intencionales que la configuran, inciden en la definición de posturas, de actitudes, en relación con la pertinencia y la importancia de los hechos y fenómenos de la realidad.

Las competencias del sujeto implican a los otros y esto conlleva a una responsabilidad ética, además integran determinados valores, reflejo de la significatividad social y del sentido que se ha constituido alrededor de la actividad.

Kotler y Keller (2006) definen que:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el 23 cliente queda insatisfecho.

Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Kotler (2003) menciona que:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que:

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Expectativas

Grande (2000) señala que “la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”.

Westbrook y Reilly (1983) definen que: “Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición se comparan con las necesidades y deseos del individuo.”

Niveles de satisfacción

Linder (1982) menciona que:

La satisfacción es definible mientras resulta de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud. El autor cree que existe la satisfacción del usuario cuando se realiza una valoración positiva de las distintas intervenciones o las

experiencias resultantes de la atención de salud, no se refiere a los factores que influyen en esta misma satisfacción.

McIntyre y Silva (1999) definen que:

Se refieren al concepto de satisfacción de los usuarios como resultado de una fórmula que refleja la diferencia entre las expectativas del usuario en relación a la atención y su percepción de la realidad, el cuidado recibido, y un término relativo a una amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia del cuidado de la salud.

Gasquet Gasquet (2000) menciona que:

Afirma que hay una fuerte conexión entre las percepciones de los usuarios de los servicios de salud de calidad y su nivel de satisfacción. Queda en duda que la satisfacción del usuario es un tema muy complejo y de difícil investigación, ya que puede ser influenciado por muchos indicadores.

Philip Kotler (2001) define la satisfacción como: "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

Howard y Sheth (1969) dicen que:

La satisfacción consiste en la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia entre las expectativas previas y el rendimiento percibido del producto después del consumo, es decir un cliente en muchos casos hace la función de un evaluador, el nivel de esta será de acuerdo con su percepción de un buen servicio y también a experiencias previas.

Atalaya P. (1995) menciona que: “la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Fidelización

Mesén Figueroa (2011) Define: “La fidelización de clientes pretende que los compradores o usuarios de los servicios de la empresa mantengan relaciones comerciales estables y continuas, o de largo plazo con ésta”.

Alcaide (2010) dice que “La fidelización requiere ir más allá de la funcionalidad del producto o del servicio básico y más allá de la calidad interna y externa de los servicios que presta la empresa.”

Alcaide (2010) define que:

La fidelización del cliente es la gestión a la que todas las empresas quieren llegar para mantener leales a sus clientes, para lo cual tienen que trabajar en una cultura orientada al cliente, desarrollar técnicas para ofrecer buena calidad de servicio e implantar estrategias relacionales estos tres conceptos imprescindibles y que constituyen la base necesaria sustentar toda acción de fidelización.

Reinares y Ponzoa (2004) indican que:

Fidelización es la acción de mantener leales a los clientes al ser la única alternativa para cubrir sus necesidades y que este es un invento reciente, enmarcado en la actividad empresarial, que nace junto a la necesidad de estructurar la cartera de clientes por grados de afinidad a la empresa. Se decide así, en un principio, como denominar fiel o leal al cliente con el que una empresa entabla una relación continua con determinado grado de transaccional, o bien aquellos considerados como exclusivos o no compartidos con otros competidores.

2.3. DEFINICION DE CONCEPTOS BÁSICOS

A. Calidad

“Es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”. (Deming, 1989)

B. Servicio

Lovelock (2009) define el Servicio como: “una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”.

C. Satisfacción

“Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo”. (Oliver, 1981)

D. Lealtad

“Resultado de un esfuerzo consciente por parte del cliente para evaluar marcas en competencia”. (Day, 1969)

E. Empatía

“La empatía es la unión entre un sujeto y un objeto artístico, la participación de dos sujetos en la misma experiencia por medio de sus acciones”.

(Salgado, 2000)

F. Expectativas

Dessler (1991) propone que: “la motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan”.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del paciente en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La fiabilidad influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

- La capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

- La seguridad influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

- La empatía influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo básica o pura, ya que no se manipularán las variables, sino se basará en las teorías científicas con respecto a la calidad de servicio y la satisfacción del paciente para analizar y brindar nuevos conocimientos en el campo de la gestión empresarial con el propósito de formular conclusiones que contribuyan al desarrollo de las organizaciones privadas.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación presenta es de tipo no experimental porque busca determinar el grado de influencia entre las dos variables la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. Además, la investigación es de Corte Transversal, ya que la recolección de los datos se realizará en un único momento en el tiempo y espacio para toda la muestra.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es correlacional explicativo-causal, ya que el objetivo de la investigación es determinar si existe o no influencia de la calidad de servicio y la satisfacción del paciente.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Para la investigación presente, se tomará como población a los pacientes adultos de ambos géneros que se atienden en la Clínica La Luz, considerando para ello una población infinita.

3.5.2. Muestra

$$n = \frac{Z^2 pq}{D^2}$$

$$n = \frac{(1.96^2 * 0.5 * 0.5)}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = (1,96) Nivel de confianza

p = 50% - 0.50 Probabilidad de Éxito

q = 50% - 0.50 Probabilidad de Fracaso

d = 5% - 0.05 Nivel de Error

E = Error máximo permitido entre la proporción estimada y la proporción de la población en el nivel de confianza elegido (5%)

n = 384

3.6. VARIABLES E INDICADORES

3.6.1. Identificación de las Variables

La relación funcional es la siguiente: $Y = f(X)$

Dónde:

X: variable independiente: Calidad de Servicio.

Y: variable dependiente: Satisfacción del Paciente.

3.6.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente	Definición	Indicadores	Escala
Calidad de Servicio	“La calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad, Esto es, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios.” Marcos y Aldana (2007)	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Ordinal

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente Calidad de Servicio, indicando la escala de medición.

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente

Variable dependiente	Definición	Indicadores	Escala
Satisfacción del Paciente	La satisfacción de los usuarios como resultado de una fórmula que refleja la diferencia entre las expectativas del usuario en relación con la atención y su percepción de la realidad, el cuidado recibido, y un término relativo a una amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia del cuidado de la salud. McIntyre y Silva (1999).	Rendimiento percibido Expectativas Niveles de satisfacción Fidelización	Ordinal

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente Satisfacción del Paciente, indicando la escala de medición.

3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la implementación y desarrollo de la presente investigación se consideró pertinente aplicar la técnica de la encuesta con el objetivo de recoger información de los pacientes de la Clínica la Luz, que son integrantes de la población de estudio, con el propósito de categorizar los datos que se requiere para la verificación de las hipótesis.

El instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario, el cual medirá a las variables mediante los ítems formulados en base a las dimensiones que establece el modelo presentado en la base teórica científica, donde los instrumentos son validados para una aplicación óptima.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

En la investigación, se aplicó programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25, el cual contiene diversas herramientas donde se empleó en primera parte del Alfa de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos. Luego, mediante la estadística descriptiva, se obtuvo las tablas de frecuencia con respecto a cada ítem que se haya formulado en los instrumentos correspondientes para poder analizar e interpretar los resultados. Además, se usó la estadística inferencial, para la comprobación de hipótesis con la regresión lineal obteniendo así la influencia de las variables de la Calidad De Servicio y la Satisfacción Del Paciente en la Clínica La Luz.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Aplique el cuestionario desde la fecha Lunes 7 de Octubre al Viernes 11 de Octubre, en los horarios de la mañana de 7:00am a 1:00pm en la tarde de 2:00pm a 7:00pm aplicando un promedio diario de 75 pacientes, motivando con un obsequio simbólico de dulces y chocolates para captar su atención en dicha en cuenta.

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach

Para medir la confiabilidad se utilizó el método de alfa de Cronbach, por lo que se ingresaron los datos obtenido en las encuestas al programa estadístico SPSS PASW Statics 25.

Tabla 3

Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes

Rango	Confiabilidad
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0.00 - 0.20	Muy Baja

Nota: Adaptado de Coheny Swerdlick (2001)

- **Variable independiente: Calidad se Servicio**

A continuación, se presenta el Alfa de Cronbach de la variable independiente Calidad de servicio.

Tabla 4

Alfa de Crombach - Calidad de Servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	12

Nota: Elaborado con programa SPSS

La Tabla 3 muestra que para la variable independiente Calidad de Servicio se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.715, encontrándose en un rango de confiabilidad alta; corroborando que no fue necesario realizar algún tipo de ajuste, ya que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad

- **Variable dependiente: Satisfacción del Paciente**

A continuación, se presenta el Alfa de Cronbach de la variable dependiente Satisfacción del Paciente.

Tabla 5

Alfa de Crombach - Satisfacción del paciente

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,701	12

Nota: Elaborado con programa SPSS

La Tabla 3 muestra que para la variable dependiente Satisfacción del paciente se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.701, encontrándose en un rango de confiabilidad alta; corroborando que no fue necesario realizar algún tipo de ajuste, ya que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems

Se presenta la forma en la cual las variables son relacionadas con sus dimensiones.

Tabla 6
Relación variable y dimensiones

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS
Independiente Calidad de Servicio	Fiabilidad	1,2,3
	Capacidad De Respuesta	1,2,3
	Seguridad	1,2,3
	Empatía	1,2,3
Dependiente Satisfacción del Paciente	Rendimiento percibido	1,2,3
	expectativas	1,2,3
	Niveles de satisfacción	1,2,3
	Fidelización	1,2,3

Nota: Elaboración propia

4.1.3. Escala de valoración de las variables

Tomando en cuenta las dos variables calidad de servicio y satisfacción del paciente y utilizando una escala ordinal se recategorizó tanto las variables como las dimensiones de una escala de 5 categorías a una escala de 3 categorías con la única finalidad de presentar todos los resultados conseguidos con mayor precisión y congruencia.

Tabla 7

Escala de valoración de las dimensiones.

NIVELES	PUNTAJES
Bajo	3-7
Regular	8-12
Alto	13-15

Nota: Elaboración propia

Se puede observar que el continuo de respuesta consta de tres niveles para el reconocimiento físico, la regla de medición para interpretar la escala es la siguiente: a mayor puntaje más positivo y favorable el reconocimiento físico (alto: 13-15). Asimismo, a un menor puntaje, el reconocimiento físico (bajo: 3-7), los puntajes intermedios (regular reconocimiento físico: 8-15) expresan una actitud neutral.

Tabla 8

Escala de valoración de las variables.

NIVELES	PUNTAJES
Bajo	12-28
Regular	29-45
Alto	46-60

Nota: Elaboración propia

Se puede observar que el continuo de respuesta consta de tres niveles para el reconocimiento físico, la regla de medición para interpretar la escala es la siguiente: a mayor puntaje más positivo y favorable el reconocimiento físico (alto: 46-60). Asimismo, a un menor puntaje, el reconocimiento físico (bajo: 12-28), los puntajes intermedios (regular reconocimiento físico: 29-45) expresan una actitud neutral.

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.2.1. Resultados de la variable calidad de servicio

4.2.1.1. Análisis por dimensión

Se optó por presentar y analizar la información por dimensiones con la intención de obtener una visualización más clara y concisa de todos los resultados que fueron obtenidos.

Tabla 9
Frecuencia de Dimensión – Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	28	7,3
	Regular	278	72,4
	Alto	78	20,3
	Total	384	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La tabla 9, presenta los resultados donde se destaca la categoría Regular con un 72,4%, seguido de Alto con un 20,3% mientras que la categoría Bajo

muestra un porcentaje mínimo de 7,3%. Por lo que podemos indicar que en la dimensión Fiabilidad entre la gran mayoría de los pacientes encuestados de la Clínica la Luz, Tacna: el 72,4% indican tener una fiabilidad media y el 20,3% alta lo cual indica que su nivel de fiabilidad es de manera positiva a los servicios que perciben de la clínica.

Tabla 10
Frecuencia de Dimensión - capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	15	3,9
	Regular	280	72,9
	Alto	89	23,2
	Total	384	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La tabla 10, presenta los resultados donde se destaca la categoría Regular con un 72,9%, seguido de Alto con un 23,2% mientras que la categoría Bajo muestra un porcentaje mínimo de 3,9%. Por lo que podemos indicar que en la dimensión Capacidad de Respuesta entre la gran mayoría de los pacientes encuestados de la Clínica la Luz, Tacna: el 72,9% indican tener una capacidad de respuesta regular y el 23,2% alto lo cual indica que su nivel de capacidad de repuesta es de manera regular a la atención que perciben de la clínica.

Tabla 11
Frecuencia de Dimensión - Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	17	4,4
	Regular	266	69,3
	Alto	101	26,3
	Total	384	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La tabla 11, presenta los resultados donde se destaca la categoría Regular con un 69,3%, seguido de Alto con un 26,3% mientras que la categoría Bajo muestra un porcentaje mínimo de 4,4%. Por lo que podemos indicar que en la dimensión Seguridad entre la gran mayoría de los pacientes encuestados de la Clínica la Luz, Tacna: el 69,3% indican tener una seguridad regular y el 26,3% alta lo cual indica que su nivel de seguridad es de manera regular hacia la atención de los pacientes de la Clínica la Luz.

Tabla 12
Frecuencia de Dimensión – Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	10	2,6
	Regular	292	76,0
	Alto	82	21,4
	Total	384	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La tabla 12, presenta los resultados donde se destaca la categoría Regular con un 76,0%, seguido de Alto con un 21,4% mientras que la categoría Bajo muestra un porcentaje mínimo de 2,6%. Por lo que podemos indicar que en la dimensión Empatía entre la gran mayoría de los pacientes encuestados de la Clínica la Luz, Tacna: el 76,0% indican tener una empatía regular y el 21,4% alta lo cual indica que su nivel de empatía es de manera regular que tiene los pacientes a la atención de la clínica.

4.2.1.2. *Análisis general***Tabla 13***Frecuencia de la Variable de Calidad de Atención*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	242	63,0
	Alto	142	37,0
	Total	384	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS**Interpretación:**

La tabla 13, presenta los resultados donde se destaca la categoría Regular con un 63,0%, seguido de Alto con un 37,0%. Por lo que podemos indicar que la variable calidad de servicio entre la gran mayoría de los pacientes encuestados de la Clínica la Luz, Tacna: Por lo que podemos indicar que la variable calidad de servicio en la gran mayoría de los pacientes encuestados indican tener una percepción regular de la Calidad del servicio que ofrece la clínica la luz a sus pacientes.

4.2.2. Resultados de la variable de satisfacción del paciente

4.2.2.1. Análisis por dimensión

Se optó por presentar y analizar la información por dimensiones con la intención de obtener una visualización más clara y concisa de todos los resultados que fueron obtenidos.

Tabla 14

Frecuencia de Dimensión - Rendimiento Percibido

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	7,6
Regular	279	72,7
Alto	76	19,8
Total	384	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla 14 se presenta los resultados donde destaca la categoría Regular con un 72,7%, seguido de Alto con un 19,8% mientras que la categoría Bajo muestra un porcentaje menor, con 7,6%. Por lo que podemos indicar que la mayoría de los pacientes (72,7%) señalan un regular rendimiento percibido hacia la Clínica la Luz.

Tabla 15

Frecuencia de Dimensión - Expectativas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	5,5
Regular	277	72,1
Alto	86	22,4
Total	384	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla 15 se presenta los resultados donde destaca la categoría Regular con un 72,1%, seguido de Alto con un 22,4% mientras que la categoría Bajo muestra un porcentaje menor, con 5,5%. Por lo que podemos indicar que la mayoría de los pacientes (72,1%) señalan que tiene una regular expectativa los pacientes hacia la Clínica la Luz.

Tabla 16

Frecuencia de Dimensión - Niveles de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	7,6
Regular	260	67,7
Alto	95	24,7
Total	384	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla 16 se presenta los resultados donde destaca la categoría Regular con un 67,7%, seguido de Alto con un 24,7% mientras que la categoría Bajo muestra un porcentaje menor, con 7,6%. Por lo que podemos indicar que señala que tiene un rango regular el nivel de satisfacción en la Clínica la Luz.

Tabla 17
Frecuencia de Dimensión - Fidelización

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	8,3
Regular	265	69,0
Alto	87	22,7
Total	384	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla 17 se presenta los resultados donde destaca la categoría Regular con un 69.0%, seguido de Alto con un 22,7% mientras que la categoría Bajo muestra un porcentaje menor, con 8,3%. Por lo que podemos indicar que la mayoría de los pacientes (69,0%) señalan una regular fidelización hacia la Clínica la Luz.

4.2.2.2. *Análisis general*

Tabla 18
Frecuencia de la variable de la Satisfacción del paciente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	1,8
Regular	255	66,4
Alto	122	31,8
Total	384	100,0

Nota: Elaborado Con Programa SPSS

Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla 18 se presenta los resultados donde destaca la categoría Regular con un 66,4%, seguido de Alto con un 31,8% mientras que la categoría Bajo muestra un porcentaje menor, con 1,8%. Por lo que podemos indicar que la mayoría de los pacientes (66,4%) señalan una regular satisfacción del paciente en la Clínica la Luz.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Se presenta una tabla de niveles de correlación, que permite demostrar si hay o no una influencia entre variables y dimensiones, en caso exista influencia se identificará que tipo de correlación existe entre las variables medidas, más adelante en las tablas resultado del modelo de regresión.

Tabla 19
Niveles de correlación

Valor	Tipo de Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.1	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.5	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.9	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernandez, Fernandez y Baptista (2010)

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

Se realizó comprobación de las hipótesis específicas y general en el orden mencionado conforme a los resultados de las tablas de regresión siguientes, que darán paso a decidir si las hipótesis se aceptan o se rechazan.

4.3.1.1. Verificación de primera hipótesis específica

La hipótesis específica 1 fue planteada de la siguiente manera “La fiabilidad influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019”.

Entonces:

H₀: La fiabilidad no influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

H₁: La fiabilidad influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 20
Resumen del modelo de regresión

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,695 ^a	,483	,481	4,13290

Nota: Elaboración con programa SPSS

Interpretación:

El coeficiente de correlación $R=0.695$ indica una correlación positiva entre la fiabilidad y la calidad de servicio, igualmente con un $r^2 = 0.483$ se indica que la calidad de servicio está influenciada por la dimensión fiabilidad en un 48.3%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21
ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6092,087	1	6092,087	356,661	,0000 ^a
Residuo	6524,902	382	17,081		
Total	12616,990	383			

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La tabla 21 muestra una f calculada de 356,661 y un p valor de 0.000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye la dimensión fiabilidad y la variable calidad de servicio, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 22
Coefficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	24,103	1,061		22,713	,000
Decisión de Compra	1,833	,097	,695	18,885	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La Tabla 22 Muestra la constante $\beta_0 = 24,103$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 1,833$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión fiabilidad, en la misma proporción aumentará la calidad de servicio en los pacientes. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 24,103 + 1,833 (x)$$

Donde:

Y = Calidad de Servicio

X = Fiabilidad

$$\beta_0 = 24,103$$

$$\beta_1 = 1.009$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 1,833$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La fiabilidad influye significativamente en la calidad de servicio de los pacientes de la Clínica la Luz, Tacna 2019.

4.3.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica

La hipótesis específica 2 fue planteada de la siguiente manera “La capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019”.

Entonces:

H₀: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

H₁: La capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 23
Resumen del modelo de regresión

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,700 ^a	,490	,489	4,10333

Nota: Elaboración con programa SPSS

Interpretación: El coeficiente de correlación $R=0.700$ indica una correlación positiva entre la capacidad de respuesta y la calidad de servicio, igualmente con un $r^2 = 0.490$ se indica que la calidad de servicio está influenciada por la dimensión capacidad de respuesta en un 49%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 24
ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6185,141	1	6185,141	367,348	,0000 ^a
Residuo	6431,849	382	16,837		
Total	12616,990	383			

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación: La tabla 24 muestra una f calculada de 367,348 y un p valor de 0.000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad de servicio, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 25
Coefficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	22,359	1,135		19,695	,000
Decisión de Compra	1,959	,102	,700	19,166	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación: La Tabla 25 Muestra la constante $\beta_0 = 22,359$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 1,959$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión capacidad de respuesta, en la misma proporción aumentará la calidad de servicio en los pacientes. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 22,359 + 1,959 (x)$$

Donde:

Y = Calidad de Servicio

X = Capacidad de Respuesta

$$\beta_0 = 22,359$$

$$\beta_1 = 1,959$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 1,959$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de servicio de los pacientes de la Clínica la Luz, Tacna 2019.

4.3.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica

La hipótesis específica 3 fue planteada de la siguiente manera “La seguridad influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019”.

Entonces:

H₀: La seguridad no influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

H₁: La seguridad influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis.

Tabla 26
Resumen del modelo de regresión

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,734 ^a	,539	,538	3,90247

Nota: Elaboración con programa SPSS

Interpretación:

El coeficiente de correlación $R=0.734$ indica una correlación positiva entre la seguridad y la calidad de servicio, igualmente con un $r^2 = 0,539$ se indica que la calidad de servicio está influenciada por la dimensión seguridad en un 53,90%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 27
ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6799,406	1	6799,406	446,469	,0000 ^a
Residuo	5817,584	382	15,229		
Total	12616,990	383			

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La tabla 27 muestra una f calculada de 446, 469 y un p valor de 0.000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye la dimensión seguridad y la variable calidad de servicio, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 28
Coefficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	21,211	1,085		19,551	,000
Decisión de Compra	2,020	,096	,734	21,130	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La Tabla 28 Muestra la constante $\beta_0 = 21,211$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 2,020$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión seguridad, en la misma proporción aumentará la calidad de servicio en los pacientes. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 21,211 + 2,020 (x)$$

Donde:

Y = Calidad de Servicio

X = Seguridad

$$\beta_0 = 21,211$$

$$\beta_1 = 2,020$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 2,020$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La seguridad influye significativamente en la calidad de servicio de los pacientes de la Clínica la Luz, Tacna 2019.

4.3.1.4. Verificación de cuarta hipótesis específica

La hipótesis específica 4 fue planteada de la siguiente manera “La empatía influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019”.

Entonces:

H₀: La empatía no influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

H₁: La empatía influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 29
Resumen del modelo de regresión

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,624 ^a	,389	,388	4,49163

Nota: Elaboración con programa SPSS

Interpretación: El coeficiente de correlación $R=0,624$ indica una correlación positiva entre la empatía y la calidad de servicio, igualmente con un $r^2 = 0,389$ se indica que la calidad de servicio está influenciada por la dimensión empatía en un 38,9%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 30
ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	4910,250	1	4910,250	243,386	,0000 ^a
Residuo	7706,740	382	20,175		
Total	12616,990	383			

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación: La tabla 30 muestra una f calculada de 243,386 y un p valor de 0.000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye la dimensión empatía y la variable calidad de servicio, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 31
Coefficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	24,322	1,266		19,213	,000
Decisión de Compra	1,773	,114	,624	15,601	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación: La Tabla 31 Muestra la constante $\beta_0 = 24,322$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 1,773$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión empatía, en la misma proporción aumentará la calidad de servicio en los pacientes. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 24,322 + 1,773 (x)$$

Donde:

Y = Calidad de Servicio

X = empatía

$\beta_0 = 24,322$

$\beta_1 = 1,773$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 1,773$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a $\alpha = 0.05$ lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La empatía influye significativamente en la calidad de servicio de los pacientes de la Clínica la Luz, Tacna 2019.

4.3.2. Verificación de hipótesis general

La hipótesis general fue planteada de la siguiente manera “La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del paciente en la Clínica la Luz, Tacna 2019”.

Entonces:

H₀: La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción del paciente en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

H₁: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del paciente en la Clínica la Luz, Tacna 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 32
Resumen del modelo de regresión

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,131 ^a	,017	,015	5,99835

Nota: Elaboración con programa SPSS

Interpretación: El coeficiente de correlación $R=0,131$ indica una correlación positiva perfecta entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, igualmente con un $r^2 = 0,017$ se indica que la satisfacción del paciente está influenciada por la variable calidad de servicio en un 1,7%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 33
ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	240,087	1	240,087	6,673	,010 ^a
Residuo	13744,452	382	35,980		
Total	13984,539	383			

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La tabla 33 muestra una f calculada de 6,673 y un p valor de 0.010 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye la variable la calidad de servicio y la variable satisfacción del paciente, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 34
Coefficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	36,817	2,356		15,627	,000
Decisión de Compra	,138	,053	,131	2,583	,010

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

La Tabla 34 Muestra la constante $\beta_0 = 36,817$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 0,138$ que indica el número de unidades que aumentará la variable calidad de servicio, en la misma proporción aumentará la satisfacción del paciente en los pacientes. También se aprecia un p valor = 0.000 y p valor = 0.010 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 36,817 + 0,138 (x)$$

Donde:

Y = Satisfacción del Paciente

X = Calidad de Servicio

$$\beta_0 = 36,817$$

$$\beta_1 = 1,0,138$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 0,138$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los pacientes de la Clínica la Luz, Tacna 2019.

CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos se comprobó que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de paciente con un R cuadrado= 0,017; con un coeficiente de correlación de $R= 0,131$ y un nivel de significancia de 0,010 menor a 0,05.
2. Según los resultados obtenidos se comprobó que la fiabilidad influye significativamente en la calidad de servicio con un R cuadrado= 0,483; con un coeficiente de correlación de $R= 0,695$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.
3. Según los resultados obtenidos se comprobó que la capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de servicio con un R cuadrado= 0,490; con un coeficiente de correlación de $R= 0,700$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.
4. Según los resultados obtenidos se comprobó que la seguridad influye significativamente en la calidad de servicio con un R cuadrado= 0,539; con un coeficiente de correlación de $R= 0,734$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.
5. Según los resultados obtenidos se comprobó que la empatía influye significativamente en la calidad de servicio con un R cuadrado= 0,389; con un coeficiente de correlación de $R= 0,624$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

RECOMENDACIONES

1. El Gerente de la clínica la luz deberá establecer nuevas estrategias respecto a la calidad de servicio para adquirir una buena satisfacción del paciente.
2. Se recomienda que el directorio de la Clínica la Luz complemente más servicios, especialidades para que la atención sea más fiable.
3. El gerente deberá llevar a cabo la elaboración de folletos de bienvenida y guía de usuario de los servicios que brinda la “Clínica la Luz”, así como enseñándole sugerencias de salud para la prevención de enfermedades para los pobladores de Tacna y así aumentar la rapidez del servicio.
4. Coordinar con el área de recursos humanos para la seguridad privada, así como capacitar en defensa personal a los miembros de seguridad interna de la Clínica la Luz, para preservar la integridad física de los pacientes, médicos y personal administrativo de la Clínica la Luz en estudio.
5. El área administrativa deberá de ejecutar un análisis detallado de las oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades de la Clínica la Luz así como un análisis interno de los pacientes y pueda plantear alternativas estratégicas que encamine al eficaz funcionamiento interno y una adecuada relación con los colaboradores de la Clínica la Luz y esto que repercuta en la atención de los pacientes.

REFERENCIAS

- Alcaide. (2010). *Fidelización*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3672/1/2017_Hern%C3%A1ndez-Mej%C3%ADa.pdf
- Alcaide. (2010). *Fidelización*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16003/Alarc%C3%B3n_BRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atalaya P. , M. (1995). *Satisfacción*. Obtenido de https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf
- Batson , D. (1991). *The Altruism Question: Toward A Social-psychological Answer*. New York: Psychology Press.
- Bunge. (1975). *Fiabilidad*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/njlg/EL%20CRITERIO%20DE%20FIABILIDAD%20%20CONFIABILIDAD.htm>
- Castillo Morales, E. (2005). *Marketing de servicios*. Chile.
- Cerezo. (1996). Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1

Clearly y McNeil. (1988). Obtenido de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=CF6A2687CFCABD861B72D92BCFC2E71F?sequence=1

Collins. (2006). Obtenido de

<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAM0000618/C1.pdf>

David. (1997). *Seguridad*. Obtenido de [https://www.anepe.cl/la-](https://www.anepe.cl/la-conceptualizacion-de-seguridad-segun-baldwin1/)

[conceptualizacion-de-seguridad-segun-baldwin1/](https://www.anepe.cl/la-conceptualizacion-de-seguridad-segun-baldwin1/)

Droguett. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la*

Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evolución de los Clientes . Chile.

Dueñas. (1998). *Satisfacción del Paciente*. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Farfán M. , Y. (2007). *Fiabilidad* . Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gabriel . (2003). *Empatía*. Obtenido de

[\[William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y\]\(http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y\)](http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-</p>
</div>
<div data-bbox=)

- Gallego . (1999). *Rendimiento* . Obtenido de
[file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-
LasCapacidadesYLasCompetencias-2968554%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-LasCapacidadesYLasCompetencias-2968554%20(1).pdf)
- Garay Garrido, D., & Ballestas Gomez, A. (2016). *Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través del Servperf*. Cartagena.
- Gasquet . (2000). *Satisfacción*. Obtenido de
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Red
head_gr.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1)
- Gladys Asunta Huisa Guardia. (2003). *Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval Callao Octubre - Diciembre 2003*. Lima.
- GONZÁLEZ, H. (2006). *Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001*.
- Grande. (2000). *Expectativa* . Obtenido de
[http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%2
0YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Haertel. (2006). *Fiabilidad*. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
- Howard y Sheth. (1969). *Satisfacción*. Obtenido de
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3672/1/2017_Hern%C3
%A1ndez-Mej%C3%ADa.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3672/1/2017_Hern%C3%A1ndez-Mej%C3%ADa.pdf)

- Keymer Avila. (2006). *Seguridad*. Obtenido de
https://www.elagora.org.ar/site/construyendo-agendas/documentos/Conceptos_de_seguridad.pdf
- Kotler . (2003). *Rendimiento* . Obtenido de
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kotler y Keller . (2006). *Rendimiento* . Obtenido de
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linder. (1982). *Satisfacción* . Obtenido de
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1
- López Mosquera, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador.
- LOUART, P. (1994). *Gestión de los Recursos Humanos*. Barcelona, España: Gestión 2000, S.A.
- Marin Borunda, D. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria "San Roque" de la ciudad de Huánuco – 2017*. Huánuco.
- McIntyre y Silva . (1999). *Satisfacción*. Obtenido de
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1

Mejías Acosta I, Manrique C hirkova . (2011). *Satisfacción del Paciente*.

Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mesén Figueroa, V. (Noviembre de 2011). *Fidelización de clientes: concepto y perspectiva contable*. Obtenido de Tec Empresarial:

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-FidelizacionDeClientes-5761529.pdf

Miranza González, Chamorro Mera y Rubio Lacoba . (2007). *Calidad de*

Servicio. Obtenido de

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda Febrero - Abril del 2009*. Risaralda.

N. Feshback . (1984). *Empatía* . Obtenido de

https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf

Ñahuirima Tica , Y. (2015). *calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincia De Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. Andahuaylas.

Oliva Mallorga, C. (2016). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de Electricidad Electrosur S.A., en el Distrito De Tacna, 2016*. Tacna.

Parasuraman. (1996). *Capacidad*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf

Parasuraman, Zeithaml y Berry . (1988). *Calidad de Servicio*. Obtenido de <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>

Peralta, Rosas. (1996). *Satisfacción del Paciente*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>

Philip Kotler . (2001). *Satisfacción* . Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Poma Nancy, Yuri Martín . (2012). *Influencia de la Calidad de Servicio en las ventas de 41 La Mueblería El Triunfo - Huancayo*. Huancayo.

Quiñonez, G. O. (2008). *Trabajo de diploma. Las Tunas* .: Centro Universitario de Las Tunas.

- Reinares, Ponzoa. (2004). *Fidelización* . Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16003/Alarc%C3%B3n_BRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, Stephen, Coulter . (2013). *Rendimiento*. Obtenido de
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Ruis César, Gomez Alejos . (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deporte, Universidad de la Rioja* . Rioja.
- Rusque, M. (2003). *Fiabilidad*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/Validez%20y%20confiabilidad%20de%20los%20Instrumentos%20de%20Recoleccion%20de%20Datos.htm>
- Sirmon, Hitt e Ireland. (2007). *Capacidad* . Obtenido de
https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/41453/M_TD-PROV26.pdf?sequence=-1
- Suárez . (1997). *Calidad de Servicio*. Obtenido de
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>
- Urriago. (2012). *Empatía*. Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1

Urriago. (2012). *Fiabilidad*. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?
sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1)

Urriago. (2012). *Seguridad*. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?
sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1)

Westbrook y Reilly . (1983). *Expectativas*. Obtenido de

<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

Zeithaml, Bitner . (2002). *Empatía* . Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16003/Alarc%C3
%B3n_BRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16003/Alarc%C3%B3n_BRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithaml, Bitner y Gremler . (2009). *Calidad de Servicio*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Zollo y Winter. (2002). *Capacidad* . Obtenido de

[https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/41453/M_TD-
PROV26.pdf?sequence=-1](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/41453/M_TD-PROV26.pdf?sequence=-1)

APÉNDICE

Apéndice A: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES INDEPENDIENTES	ESCALA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		
¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción del paciente en la Clínica La Luz, Tacna 2019?	Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción del paciente en la Clínica La Luz.	La calidad de Servicio influye significativamente en la satisfacción del paciente en la Clínica La Luz, Tacna 2019.	CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Seguridad	
				Empatía	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES DEPENDIENTES	Ordinal
¿De qué manera la fiabilidad influye con la calidad de servicio en la Clínica La Luz, Tacna 2019?	Determinar de qué manera la fiabilidad influye en la calidad de servicio en la Clínica La Luz.	La fiabilidad influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica La Luz, Tacna 2019.		Rendimiento percibido	
				Expectativas	
¿De qué manera la capacidad de respuesta influye con la calidad de servicio en la Clínica La Luz, Tacna 2019?	Determinar de qué manera la capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio en la Clínica La Luz.	La capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica La Luz, Tacna 2019.	SATISFACCION DEL PACIENTE	Niveles de Satisfacción	
				Fidelización	
¿De qué manera la seguridad influye con la calidad de servicio en la Clínica La Luz, Tacna 2019?	Determinar de qué manera la seguridad influye con la calidad de servicio en la Clínica La Luz.	La seguridad influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica La Luz, Tacna 2019.			
¿De qué manera la empatía influye con la calidad de servicio en la Clínica La Luz, Tacna 2019?	Determinar de qué manera la empatía influye con la calidad de servicio en la Clínica La Luz.	La empatía influye significativamente en la calidad de servicio en la Clínica La Luz, Tacna 2019.			

Apéndice B: Cuestionario



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

OBJETIVO: La presente encuesta con respecto a la **CALIDAD DE SERVICIO** que se aplica a los pacientes de la Clínica la Luz, tiene fines estrictamente académicos, permitirá a la Bachiller Elizabet Lorena Mamani Chanini, elaborar su trabajo de investigación titulado: “ Calidad De Servicio Y Su Influencia Con La Satisfacción Del Paciente En La Clínica La Luz, Tacna 2019“ conducente a obtener el título de Administración De Negocios Internacionales.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.


Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1


N°	PREGUNTAS					
CALIDAD DE SERVICIO						
Fiabilidad						
1	Cree que los trabajadores atienden de manera puntual para la atención del paciente.	1	2	3	4	5
2	Considera usted estar conforme con el tiempo de atención que brinda un médico.	1	2	3	4	5
3	Cree que el personal de la Clínica la Luz muestra honestidad, confianza y brinda herramientas que ayuden a la mejora del paciente.	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
4	Considera que los colaboradores de la clínica ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5
5	Cree que el compromiso de los trabajadores hacia la Clínica La Luz es proactiva.	1	2	3	4	5
6	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.	1	2	3	4	5
Seguridad						
7	Considera usted que el comportamiento del personal durante su atención muestra interés para solucionarle su problema de salud con amabilidad y educación.	1	2	3	4	5
8	Tuvo la facilidad y apoyo en la elaboración de los trámites que ha tenido que hacer.	1	2	3	4	5
9	Considera que el cuidado con su intimidad durante la consulta que brinda el médico al paciente es correspondido.	1	2	3	4	5
Empatía						
10	Cree que los colaboradores muestran cortesía y amabilidad a los pacientes.	1	2	3	4	5
11	Cree que los trabajadores siempre están dispuestos ayudar a los pacientes.	1	2	3	4	5
12	Considera que la atención al paciente es primordial para la clínica la Luz.	1	2	3	4	5
N°	PREGUNTAS					
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE						
Rendimiento percibido						
13	Cree que los pacientes contemplan la cortesía prestada que brinda.	1	2	3	4	5
14	Considera que los colaboradores de la Clínica La Luz muestren su educación profesional al paciente.	1	2	3	4	5
15	Considera que el personal tiene bastante aprendizaje de	1	2	3	4	5

	autonomía como para atender a un paciente.					
Expectativa						
16	Considera que la calidad de atención de la Clínica La Luz es satisfactoria para el paciente.	1	2	3	4	5
17	Considera que las máquinas y la infraestructura es adecuada y moderna	1	2	3	4	5
18	Considera que los colaboradores muestran una integridad social ante los pacientes.	1	2	3	4	5
Niveles de Satisfacción						
19	Cree que la reserva de cita es adecuada.	1	2	3	4	5
20	Considera que los recursos de la sociedad son muy significativos para los médicos.	1	2	3	4	5
21	Cree que satisfacer las necesidades de los pacientes es primordial para los médicos.	1	2	3	4	5
Fidelización						
22	Considera que el personal de la Clínica la Luz brinda el debido respeto a los pacientes.	1	2	3	4	5
23	Considera que los colaboradores le brindan una excelente calidad de atención.	1	2	3	4	5
24	Esta muy satisfecho con el servicio prestado por la Clínica la Luz	1	2	3	4	5

Apéndice C: Validación de expertos



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS



I) DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del Juez: Walther D. Bueno Mariaca

B) Cargo e institución donde labora: Docente en la UPT

C) Nombre del instrumento evaluado: Calidad de Servicio y su influencia con la Satisfacción del paciente en la clínica Taluz, Tacna 2019

D) Autor del instrumento: Elizabeth Lorena Mamani Chauvi

II) INDICADORES DE VALIDACIÓN

INFORMACIÓN DETALLADA						
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				70	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				75	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					82
4. Organización	Existe una organización lógica				62	
5. Suficiencia	Completa los aspectos en cantidad y calidad				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					85
7. Coherencia	Basado en aspecto técnico científico				79	
8. Coherencia	Entre los ítems, indicadores y dimensiones					90
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					81

Opinión de Aplicabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración: 78,11

Lugar y Fecha: Tacna, 01 octubre 2019

Firma del Experto: *Walther D. Bueno Mariaca*

Nombre: Walther D. Bueno Mariaca

Teléfono: 960 357 265

Tacna,

Señor(a)

.....Walther Arturo Bueno Mariaca.....

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Lic. Adm. de Negocios I., por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variableCalidad de servicio y Satisfacción del paciente....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Bueno Mariaca, Walther Arturo
 1.2. Grado Académico: Magister
 1.3. Profesión: Contador Público
 1.4. Institución donde labora: Univ. Privada de Tacna
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento:
Instrumento para medir la calidad de servicio y satisfacción del paciente
 1.7. Autor del instrumento: calidad de servicio y satisfacción del paciente
 1.8. Escuela Profesional: EPANI

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL					25	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN3.1. Valoración total cuantitativa: 253.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

- Ninguna.

2

Tacna, 02 de octubre 2019.



Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Walther Arturo Bueno Mariaca, de
profesión Contador Público, identificado con Documento
Nacional de Identidad N° 44500291, hago constar que evalué mediante
Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines
académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos
planteados en la investigación denominada: "Calidad ser servicio y su influencia
con la satisfacción del paciente en la Clínica la Luz, Tacna 2019".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2019.


Walther Arturo Bueno Mariaca
44500291



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS



II DATOS GENERALES

- A) Apellidos y Nombres del Juez: VELASQUEZ YUPANQUI, WILFREDO B.
- B) Cargo e institución donde labora: U. P. T.
- C) Nombre del instrumento evaluado: Calidad de Servicio y su influencia con la Satisfacción del paciente en la clínica la luz, Tacna 2019
- D) Autor del instrumento: Elizabet Lorena Mamani Chauini

III INDICADORES DE VALIDACIÓN

INFORMACION DETALLADA						
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				65	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
4. Organización	Existe una organización lógica				70	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					81
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas				80	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico				70	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones				70	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				75	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					82

Opinión de Aplicabilidad: _____

III RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración: 74,55

Lugar y fecha: Tacna, 01 octubre 2019

Firma del Experto 

Nombre: WILFREDO B. VELASQUEZ Y.

Teléfono: 952886522

Tacna,

Señor(a)

Wilfredo B. Velasquez Y.

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Lic. Adm. de Negocios I., por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Calidad de Servicio y Satisfacción de paciente, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): VELAZQUEZ YUPANQUI WILFREDO BRUNO
 1.2. Grado Académico: MAGISTER
 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 1.4. Institución donde labora: U. P. T.
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del instrumento:
Instrumento para medir la calidad de servicio y la satisfacción del paciente
 1.7. Autor del instrumento: Calidad de servicio
 1.8. Escuela Profesional: EPANU

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____
Ninguna

2

Tacna, 01 DE OCTUBRE DEL 2019



Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, VELASQUEZ YUPANQUI, WILFREDO BERNARDO..., de profesión LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00419188..., hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "Calidad de servicio y su influencia con la satisfacción del paciente en la Clínica la Luz, Tacna 2019".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2019.

.....
Wilfredo Bernardo Velasquez Yupanqui
00419188



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS



I) DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del Juez:

Jorge Rojas Arce

B) Cargo e institución donde labora:

JEFE OMA - UPT

C) Nombre del instrumento evaluado:

Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción del Paciente en la Clínica la Luz, Tacna 2019

D) Autor del instrumento:

Elizabet Lorena Mamani Chauvin

II) INDICADORES DE VALIDACIÓN

INFORMACIÓN DETALLADA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				70	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
4. Organización	Existe una organización lógica				70	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas				80	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico				80	
8. Coherencia	Entre los ítems, indicadores y dimensiones				80	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				70	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				80	

Opinión de Aplicabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración:

74,44

Lugar y Fecha:

Firma del Experto

Nombre:

Teléfono:

Jorge Rojas Arce
772341025

Tacna,

Señor(a)

Américo Flores Flores

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Lic. Adm. de Negocios I, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Calidad de Servicio y Satisfacción del paciente, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Prof. Carlos Américo
 1.2. Grado Académico: Maestría en Gerencia
 1.3. Profesión: Administrador
 1.4. Institución donde labora: UPT
 1.5. Cargo que desempeña: Jefe OPRA
 1.6. Denominación del Instrumento: Instrumento para medir la calidad de servicio y la satisfacción del paciente
 1.7. Autor del instrumento: Elizabeth Lorena Mamani Chauqui
 1.8. Escuela Profesional: EPANI

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					24	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN3.1. Valoración total cuantitativa: 243.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Ninguna

2

Tacna,



Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Orlando Poma Poma, de
 profesión Psicólogo, identificado con Documento
 Nacional de Identidad N° 06937226, hago constar que evalué mediante
Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines
 académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos
 planteados en la investigación denominada: "

Constancia que se expide en Tacna, en el Octubre de junio del 2019.



 FIRMA