

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA
PEQUEÑA EMPRESA CLÍNICA MILLENIUM, DISTRITO
DE CHICLAYO, 2022.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

HOYOS RIVAS, SEGUNDO CASIMIRO
ORCID: 0000-0001-5858-2101

ASESOR

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE — PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Hoyos Rivas, Segundo Casimiro

ORCID: 0000-0001-5858-2101

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Facultad de Ciencias e Ingeniería.

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, Maria Isabel

ORCID: 0000-0003- I 32-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mgr. Estrada Díaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi familia por su apoyo incondicional

DEDICATORIA

A Dios por su inmensa ayuda, serenidad y misericordia al protegernos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de calidad de servicio y satisfacción al cliente permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo ,2022. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Se utilizó una población de 176 usuarios de la pequeña empresa Clínica Millenium a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los encuestados mencionan que los equipos utilizados dentro de la clínica Millenium son modernos, el 53% menciona que las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas, el 67% los colaboradores de la Clínica Millenium tienen una buena presentación, un 59% comento que la Clínica Millenium cuenta con los materiales adecuados para su atención. Esta investigación concluye de la siguiente manera: La clínica Millenium vela por la salud y seguridad de su paciente, aun así, tienen ciertas deficiencias en los procesos para su atención como la rapidez en la atención, la capacitación a personal, evidenciando la falta de motivación incentivar hacia la mejora de la satisfacción del cliente.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del cliente, atención al cliente, gestión de procesos.

ABSTRACT

The general objective of this research was: To determine if the proposal to improve the quality of service and customer satisfaction allows optimal operation in the small company Clinical Millenium, district of Chiclayo, 2022. The research was of a non-experimental-transversal-descriptive design. -of proposal. A population of 176 users of the small company Clinical Millenium was obtained, to whom a questionnaire of 23 questions was applied through the survey technique. Obtaining the following results: 60% of the respondents mention that the equipment used within the Millenium clinic is modern, 53% mention that the physical facilities in the Millenium Clinic are visually attractive, 67% The collaborators of the Clinic Millenium has a good presentation, 59% comment that the Millenium Clinic has the appropriate materials for their care. This investigation concludes as follows: The Millenium clinic watches over the health and safety of its patient, even so, they have certain deficiencies in the processes for their attention, such as the speed of attention, the training of personnel, evidencing the lack of motivation encourage the improvement of customer satisfaction.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer service, process management.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	vi
5. Resumen	vii
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	9
III. Hipótesis	39
IV. Metodología	40
4.1. Diseño de la investigación	40
4.2. Población y muestra	41
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	43
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.5. Plan de análisis	45
4.6. Matriz de consistencia	46
V. Resultados	49
5.1. Resultados	49
5.2. Análisis de los resultados	73
VI. Conclusiones	85
Aspectos complementarios	87
Referencias bibliográficas	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de infraestructura de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.	49
Tabla 2. Características del servicio de la calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022	50
Tabla 3. Características de la empatía de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.	51
Tabla 4. Características de evaluación de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.	52
Tabla 5 Características de necesidades de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.	53
Tabla 6. Características de las expectativas de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.	54
Tabla 7. Características de las expectativas de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.	55
Tabla 8. Propuesta de mejora de la calidad del servicio y satisfacción al cliente en la pequeña empresa clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.	56

INDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad	113
Figura 2. Sexo	113
Figura 3. Los equipos que se utilizan son modernos	114
Figura 4 . Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	114
Figura 5. Los colaboradores d tienen una buena presentación	115
Figura 6 La Clínica Millenium cuenta con los materiales adecuados para su atención.	115
Figura 7. Los colaboradores proporcionan un servicio adecuado y rápido	116
Figura 8 Los colaboradores siempre están dispuestos a proporcionar ayuda	116
Figura 9. Los colaboradores atienden las solicitudes de los clientes rápidamente	117
Figura 10 Los colaboradores inspiran confianza a los clientes	117
Figura 11. Los colaboradores de la Clínica Millenium están capacitados	118
Figura 12. La Clínica Millenium brinda atención personalizada	118
Figura 13. Los colaboradores muestran preocupación por atender al cliente	119
Figura 14. Los colaboradores resuelven las necesidades del cliente	119
Figura 15 La atención medica cumplió con el nivel deseado	120
Figura 16 El tiempo de espera en los tramites fue adecuado	120
Figura 17 Cuentan con personal competente	121
Figura 18. El tiempo de espera fue adecuado o mínimo	121
Figura 19 Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas	122
Figura 20. En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado	122
Figura 21 La atención que brinda llena o excede mis expectativas	123
Figura 22. El servicio cumplió con mis expectativas	123
Figura 23. Recibí una atención superior a mis expectativas	124

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son actores importantes en el desarrollo productivo de los países de América Latina por su contribución a la generación de empleo, su participación con mayoría en el número total de empresas y, asimismo, su contribución en el producto bruto interno. La importancia de estas organizaciones se evidencia desde distintos puntos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; pues funciona como herramienta de promoción de empleo, sirve de apoyo a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en beneficio de su productividad. Con ello se da oportunidad a personas sin trabajo y de bajos recursos económicos puedan laborar y solventar sus gastos.

El conjunto de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) representan aproximadamente 99% del total de compañías, contribuyendo con el Producto Interno Bruto (PIB) del aproximadamente 30% para América Latina y del 60% para Europa, dentro del contexto productivo, las PYMES, son las de mayor impacto debido a su capacidad de absorber parte de la población activa, su flexibilidad, así como su adaptabilidad para satisfacer las necesidades del mercado (Santamaria, 2018).

Según el autor hace mención, la importancia de la Mypes como principales fuentes de empleos herramienta de promoción, menciona el impacto y adaptabilidad para afrontar y cubrir las necesidades en el mercado, dando oportunidad a la población económicamente activa, aumentando la productividad en el país.

Aun así, a pesar de su evidente importancia para el desarrollo , dichas empresas enfrentan situaciones de distinta complejidad, que en muchos casos no son resueltas a

tiempo ni tampoco son abordadas conscientemente, la mayoría tienen problemas relacionados a la calidad de servicio, como al ofrecer atención al cliente esta no se estandariza, los tiempos de espera ante la falta de coordinación, de resolución de tareas administrativas, de control en sus procesos y de stock de medicamentos o de insumos médicos.

Los problemas mencionados en el párrafo anterior se originan debido a falta de personal capacitado, incumplimiento en los procesos o normas establecidas, ejecución de tareas de manera deficiente como la administración de las historias clínicas, la falta de control en el inventario de medicamentos e insumos, los pedidos con retrasos por parte del proveedor o cruce con las guías de remisión para la recepción de medicamentos.

En un entorno económico internacional y globalizado, las empresas necesitan aumentar sus índices de eficiencia y competitividad para así obtener la preferencia de los clientes. En este sentido, mostramos la calidad de servicio como una oportunidad para que las empresas puedan obtener una ventaja competitiva y sostenible en el tiempo. (Shah, y Baloch, 2018)

Así mismo, en Europa y Asia, varios países adoptaron una serie de disposiciones económicas principalmente con el aplazamiento del pago de impuestos y créditos, para evitar el cierre de empresas causada por la crisis económica por la pandemia del coronavirus ha causado un daño enorme a la economía global y ha afectado el bienestar de las empresas. En varios países de América Latina y el Caribe (ALC), se enfocaron en establecer moratorias tributarias (Verde, 2020). Según el autor, las Mypes están reducidas económicamente por lo que podría generar la falta de pago a proveedores,

dejando de ofrecer ciertos productos o quedando en desabastecimiento, lo que generaría insatisfacción hacia el cliente. Es por ello que la calidad de servicio se entiende como la brecha que existe entre las expectativas del cliente y sus percepciones después de recibir un servicio. Para ello se debe contar con infraestructura adecuada, habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable, segura, empática y con disposición para ayudar a los usuarios (Jain y Aggarwal, 2017). Además, la satisfacción del cliente es considerada como el nivel de estado de ánimo que experimenta una persona como resultado de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus propias experiencias; expresa que los clientes experimentan uno de estos niveles o grados de satisfacción luego de adquirir un servicio. (Moreno, 2020).

Por otro lado, en Venezuela, muchas organizaciones se han visto en la necesidad de mejorar sus políticas con respecto a la calidad de los servicios y analizar qué factores inciden en la satisfacción de un cliente. Actualmente, las empresas se ven afectadas por la falta de estudios en cuanto a la calidad de los servicios que ofrecen, generando una mala planificación y ocasionando pérdidas de clientes potenciales. Algunos datos que evidencian la importancia de este estudio son el 66% de los clientes han dejado de requerir los servicios; de estos el 60% se fueron debido al incumplimiento o retrasos en las fechas planificadas y los restantes no presentaron quejas. Del 34% de clientes activos, el 65% han notificado sus quejas ante la empresa, ya sea por la mala planificación de las fechas o insatisfacción con el servicio; y el 35% restante no ha informado algún disgusto. (Piña, Mejías y Godoy ,2018).

El autor menciona que la falta de estudios o capacitación genera pérdidas a la empresa, cometen errores porque estas políticas de su calidad de servicio fueron elaboradas de forma empírica, por lo tanto, aumentaron las quejas de los clientes , además resalta la

falta de planificación, de tal forma buscan mejorar y cumplir con las expectativas del cliente y así recuperar la confianza y fidelidad que tenía en ellos.

Así mismo en Chile los autores consideran de gran importancia tanto para las organizaciones que ofrecen productos o servicio, brinden la calidad adecuada para el cliente, contribuyendo de esa forma a un mejor entendimiento sobre la percepción de calidad. Las compañías necesitan de herramientas más poderosas dada la necesidad de mejorar los niveles de calidad percibida por el consumidor en el entorno actual. En este país se presentaron problemas como devoluciones de productos, la compensación cuando el pedido tiene un retraso y la recolección de las devoluciones en el domicilio de los clientes. (Leyton, Ahumada y Mora 2020).

De igual manera el autor menciona la falta de planificación como problema principal de cierto modo se debe interactuar con nuestro cliente con ciertos estándares en el control del producto para que llegue en buenas condiciones y a tiempo.

En el Perú de acuerdo con cifras de la ENAHO, en 2020, las Mypes representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 26.6% de la PEA, lo que evidenció una caída de 21.2 puntos porcentuales en el porcentaje de la PEA que laboraba en 2019. Estas unidades de negocio registraron ventas anuales por S/ 60,489 millones, lo que significó una disminución del 59.2% frente a lo reportado en 2019, y equivalen a un 8% del PBI. Estos resultados se explicarían por el cierre masivo de negocios y la reducción tanto en la producción como la demanda, por causa de las medidas adoptadas para frenar el brote de la Covid-19 en nuestro país. (Comex Peru,2020). Es por ello que las empresas para continuar con sus labores y evitar la quiebra deberán diferenciarse, optar por un mejor manejo de su administración, mejorando la calidad

de servicio que ofrecen a sus usuarios, de esta forma podrán satisfacer las necesidades del cliente y así continuar de forma sostenible.

Por otra parte, en la región Lambayeque en la última década, muestra problemas relacionados a la calidad de servicio por ejemplo no utiliza estrategias de organización con todos los que están incluidos en el servicio para trabajar en equipo y minimizar los tiempos de espera del cliente, la falta de capacitación al personal y aumentar personal para cubrir todas las inquietudes y sugerencias que se pudieran presentar en fechas donde hay más afluencia de público (Castañeda, 2018).

Para concluir en el distrito de Chiclayo se desarrolló el trabajo de investigación porque existen una pequeña empresa del rubro servicios de salud, que sostiene problemas de relacionados a la calidad de servicio y su insatisfacción por parte del cliente, se tiene la obligación de los administrativos y colaboradores por mejorar. Es así como en este entorno en el sector salud, rubro de servicios se investigó la realidad de una pequeña empresa la Clínica Millenium, esta entidad fue creada por médicos emprendedores que tuvieron el afán de cubrir la necesidad de servicios médicos que se estaban saturados, la empresa tiene la visión de ser reconocida como un centro especializado brindando un servicio de calidad, aun así, cuenta con los problemas mencionados.

Por lo anteriormente expresado se presentó la siguiente pregunta de investigación:

¿La propuesta de mejora de la calidad de servicio y satisfacción al cliente permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar si la propuesta de mejora de calidad de servicio y satisfacción al cliente permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo ,2022.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Describir las características de infraestructura de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. Identificar las características del servicio de la calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. Definir las características de la empatía de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. Describir las características de evaluación de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. Describir las características de necesidades de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. Describir las características de las expectativas de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. Elaborar una propuesta de mejora de calidad de servicio y satisfacción del cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo,2022.

La presente investigación se justificó debido a un posible déficit de la calidad del servicio que se identifica a las empresas del sector salud, y esto podría originar varios problemas a futuro, como la poca o falta de comunicación entre trabajadores, carencia de trabajo en equipo y baja productividad ; para este tipo de deficiencias se hizo una identificación de problemas que conlleve a una propuesta viable para lograr disminuir las brechas que impiden brindar una calidad de servicio adecuada, beneficiando en este caso a los directivos ,colaboradores y aumentando la satisfacción del cliente.

Desde el punto de vista académico nos permitió entender la variable calidad de servicio, asimismo estudiar la expectativa del cliente ante el servicio. Pudiendo expresar recomendaciones de mejora en beneficio de la entidad, usando conocimientos de la carrera para poder indagar en la investigación. Esta metodología formo parte de la estrategia para mejorar la relación con el cliente. Fue fundamental para su desarrollo y estabilidad, tanto así que un alto nivel de satisfacción del cliente en una empresa puede llevarla a beneficios como una mejor posición competitiva dentro del mercado e impacto económico. La propuesta se diferenció porque pretendimos la mejora de puntos críticos en la calidad de servicio para la satisfacción del cliente, además de reducir las brechas desde un método probado y viable para la empresa. Para la metodología se utilizó enfoque cuantitativo, se utilizó instrumentos de recolección de datos como lo es el cuestionario con su guía de cuestionario que consto de 21 preguntas. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño será no experimental. La finalidad del estudio fue generar una propuesta que permitió mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente a ser aplicada y viable en la práctica. La población estuvo conformada por el promedio mensual de 323 pacientes, siendo un total de 176 usuarios que se encuestaron según muestreo aleatorio simple. A través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados:

El 60% de los encuestados mencionan que los equipos que se utilizan dentro de la clínica Millenium son modernos. El 39% que esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo indicando que una gran parte de la clínica presenta la mayor brecha existente en brindar un servicio adecuado , un 52% los colaboradores de la Clínica Millenium siempre están dispuestos a proporcionar ayuda. La atención medica cumplió con el nivel deseado: Un 56% está de acuerdo y un 33% totalmente de acuerdo con la premisa. El tiempo de

espera en los tramites fue adecuado un 38% presenta la escala Ni de acuerdo ni en desacuerdo. El tiempo de espera fue adecuado o mínimo un 43% esta menciona que está en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Esta investigación concluye de la siguiente manera: La pequeña empresa estudiada se encuentra relativamente con un nivel adecuado de atención sin embargo se evidencio brechas en la ejecución de capacitaciones para evitar cuellos de botella, una pronta atención y menor tiempo de espera para los usuarios.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes Internacionales

Variable 1: Calidad de Servicio

Peñafort, Ramírez y García (2020) en su investigación *Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo Servqual*, en Colombia. Tuvo como objetivo general: diagnosticar la calidad de servicio e identificar sus factores negativos. El estudio realizado fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó una población de 20.988 usuarios que se atendían en la clínica anualmente y una muestra de 192 personas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario elaborado con 22 preguntas del modelo SERVQUAL en escala Likert, obteniendo los siguientes resultados: Con respecto a la dimensión de fiabilidad, la clínica presenta la mayor brecha existente, en tanto, con respecto al tiempo programado de la consulta, los usuarios no están en total acuerdo, ya que manifiestan que se presentan atrasos permanentes en la hora de la atención. Por el contrario, con respecto a la dimensión de la capacidad de respuesta, los usuarios comentan que si existe disponibilidad del personal ante cualquier inquietud o duda. Se concluye que la dimensión de fiabilidad tuvo la brecha entre las expectativas y las percepciones con un 23,20%, siendo esta la más representativa.

Agudelo et al (2020) en su investigación *Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 -2019*, Colombia. Tuvo como objetivo general: determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en una institución de salud de la

ciudad de Manizales periodo 2018 -2019. El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, analítico transversal que mide la relación entre el clima organizacional y la percepción de calidad. Para el recojo de información comprendió a 183 personas del área asistencial y 99 del área administrativa de la clínica, y la población referida a la percepción de la calidad incluyó 382 clientes. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario para ambas variables ,para clima se utilizó 4 dimensiones , con 80 preguntas dicotómicas según el cuestionario “cuestionario sobre mi trabajo” y para calidad del servicio percibida por los clientes , en donde se consideraron 5 dimensiones con un total de 22 preguntas, obteniendo los siguientes resultados de clima organizacional satisfactorio para el personal administrativo, frente a una percepción medianamente satisfactoria para el personal asistencial. La percepción externa de la calidad arroja una puntuación promedio entre expectativas y percepción de 6,7%, encontrándose dentro de los criterios de satisfacción. Se concluyo que, aunque se cuente con resultados satisfactorios en el clima organizacional, la calidad de la atención en salud precisa mejorar en todas sus dimensiones. Se requiere tomar medidas para que los usuarios perciban mejor la calidad en la atención de la clínica. No necesariamente el tener un clima organizacional satisfactorio garantiza que los usuarios lo perciban igual en la atención en salud en la entidad estudiada.

Boada, Barbosa y Cobo, (2019) en su trabajo titulado *Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL*. Con el objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS. Para la metodología fue de tipo descriptivo, corte transversal, se aplicó el modelo SERVQUAL que evalúa cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Con una muestra de 282 clientes. Se obtuvo los siguientes resultados. Se obtuvo un 70%, de satisfacción con el servicio externo. Se concluyó que es importante generar estrategias para permitir una mejora continua, la calidad en los servicios de salud aporta información sobre cómo los usuarios perciben la atención, se presentan factores como la confianza excesiva del paciente en el médico y el subsidio gubernamental a los servicios médicos. La calidad en el servicio es un factor significativo para diferenciar los servicios, lo que aporta ventajas competitivas como la retención de clientes, el boca a boca positivo, la reducción del nivel de migración del personal, la reducción Es por ello que se deben enfocar en aspectos como la entrega oportuna del servicio, tener trabajadores comprensivos y poder asegurar una comunicación efectiva, puntualidad y flexibilidad dentro de la fuerza laboral

Quimís (2021) en su investigación titulada *Estudio de la calidad de servicio que ofrecen las farmacias ubicadas en las lomas de la Florida Guayaquil*, donde tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio que ofrecer la farmacéutica a los clientes. Se realizó mediante una investigación descriptiva con un enfoque cuantitativo. Como instrumento de recolección de datos y el modelo Servqual como modelo de evaluación de calidad de servicio con 400 encuestados que son clientes frecuentes. Una vez obtenidos los resultados se evidencia que los usuarios abordados en esta investigación, el 31% está en desacuerdo con la premisa que señala que los empleados de las farmacias atienden a las solicitudes del cliente de manera inmediata. Sin embargo, un 50% tiene una opinión positiva sobre esta caracteriza dentro de las farmacias, puesto que un 25% manifiesta estar satisfecho con la inmediatez con la que responden los empleados a sus solicitudes y otro 25% está totalmente satisfecho con la respuesta

inmediata que se les brinda. Concluyendo que presentan algunas deficientes en la atención o respuesta rápida al usuario, además la calidad del servicio se expresa como un conjunto de características que definen los comportamientos intangibles que una organización brinda a sus clientes , es por ello que presentan estrategias de mejora para esta investigación.

López et al (2020) en su investigación *Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian, México*. Tuvo como objetivo general: comparar la percepción de la calidad funcional de los pacientes que acuden a los servicios en las Clínicas Estomatológicas de Docencia y Servicio (CEDS), con las metodologías Donabedian y SERVPERF. El estudio fue descriptivo, transversal, observacional para comparar cómo perciben los pacientes atendidos en las CEDS de la Facultad de Estomatología. Para el recojo de información se utilizó muestreo aleatorio estratificado resultando en 400 pacientes. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario denominado PERCACEL , con un total de 45 preguntas, obteniendo los siguientes resultados el porcentaje de percepción de la calidad con el instrumento Donabedian fue menor (8.14 %) en comparación con el obtenido con la metodología SERVPERF (8.51 %). Se concluyo que la validez y confiabilidad del instrumento resultaron altas, sin embargo, su sensibilidad depende de la identificación de los procesos del servicio a evaluar en cada una de las dimensiones de las dos metodologías, para asegurar su confiabilidad. Así mismo ambos instrumentos pueden ser utilizados en diferentes servicios, tanto públicos como privados, y en diferentes ámbitos, incluyendo el de estomatología

Briones y Guillermo (2020) en su investigación titulada *La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor*. Tuvo como objetivo de evaluar la calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del. El tamaño de la muestra fue de 286 encuestados. Los resultados de la evaluación indican un promedio de satisfacción general del 93,2%. Los servicios ofertados son de consulta externa en medicina general y especializada. Los precios del laboratorio están por debajo del 50% en relación con otras instituciones, tal es el caso de Interlab que tiene una amplia cobertura en la ciudad. Los usuarios que son principalmente personas del sexo femenino con un 72,54%. Además, los elementos o materiales relacionados con el servicio como torniquetes, gradilla de tubos, hoja de resultados, entre otros lo que es afirmado mediante un 85,7% como grado de satisfacción afirmando que si cuentan con los materiales para brindar el servicio. Se concluye que calidad del servicio tiene un nivel alto al igual que la satisfacción del usuario.

Variable 2. Satisfacción del cliente

García y González (2022) en su estudio *Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria en Gran Canaria, España*. Tuvo como objetivo general determinar, en el ámbito de la atención primaria, en qué medida el compromiso organizativo afectivo del personal sanitario de los centros de salud es relevante para la satisfacción de los pacientes. Fue un estudio observacional, de corte transversal, cuantitativo, retrospectivo. Para el recojo de información se comprendido cuarenta centros de atención primaria con 617 profesionales sanitarios y 1.537 usuarios de los centros de atención primaria, se utilizó

muestreo no probabilístico por conveniencia. Así mismo uso de entrevistas semiestructuradas. Se concluyó que el compromiso organizativo de los trabajadores influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de los centros de salud, además que los profesionales más comprometidos tienen menos disponibilidad en sus agendas para citas a corto plazo, por lo cual los gestores sanitarios deberían emplear prácticas dirigidas a fortalecer dicha actitud del compromiso organizativo.

Argudo, Narváez y Vásquez (2021) en su investigación *Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues, en Venezuela*. Tuvo como objetivo general evaluar la percepción de la satisfacción del cliente externo del servicio de consulta externa y diferentes prestaciones del CCQA Hospital del Día Azogues. El estudio realizado fue descriptivo, de diseño metodológico. Para el recojo de información se conformó por los pacientes que tuvieron consulta externa de las diferentes especialidades y servicios que presta el CCQA Hospital del Día Azogues fue de 80 pacientes mediante muestreo por conveniencia. Se utilizó la técnica de la encuesta y cuestionario modelo SERVQUAL, obteniendo los siguientes resultados: Se identificó las variables con bajo nivel de satisfacción siendo el tiempo de espera, además medianamente satisfechos en la capacidad de respuesta en atender y resolver las inquietudes. Por otro lado, resaltan los aspectos con buenos resultados, como la presentación del personal. Se concluye que existe un nivel moderado en cuanto a la percepción aun así se determinaron aspectos débiles que requieren estrategias de mejoramiento.

Silva et al (2021) en su investigación *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Tuvo como objetivo general identificar la relación entre la

variable calidad en el servicio con la satisfacción del cliente y lealtad del cliente. El estudio realizado fue un estudio de caso, de enfoque exploratorio y descriptivo, de alcance correlacional. Para el recojo de información se tomó una población de 516 clientes y la muestra fue de 129 encuestados. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario elaborado con 3 secciones y un total de 37 ítems, obteniendo los siguientes resultados: se halló una correlación positiva entre la variable calidad de servicio con satisfacción y lealtad del cliente, además se expuso la asociación entre la dimensión aspectos tangibles con la variable satisfacción del cliente. Se concluyó que, a través de la mejora de la atención y el servicio al usuario, la calidad de servicio sería una herramienta útil para encontrar rentabilidad y sostenibilidad en las organizaciones.

Antecedentes Nacionales

Variable 1. Calidad de Servicio

Burgos y Revollo (2020) en su investigación sobre *la relación de calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alpecorp SA. en Perú*. Tuvo como objetivo general: determinar la relación existente entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alpecorp SA. 2018. El estudio realizado fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Para el recojo de información estuvo conformado 80 clientes de la empresa, mediante un muestreo no probabilístico. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente, obteniendo los siguientes resultados: una relación altamente significativa mediante el Rho de Spearman es de 0.821. Se concluye que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, están significativamente

relacionados esto es debido que, a mayor nivel en la calidad de servicio, mayor será la satisfacción del cliente o viceversa.

Martin (2021) en su trabajo *La calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de la Clínica Primavera en la ciudad de Trujillo 2021*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Para la metodología fue de tipo descriptivo – correlacional, transversal y no experimental. La población estaba conformada por 64607 clientes, y la muestra fue de 382 con una encuesta de 35 preguntas. Los resultados fueron, que existe una relación positiva moderada entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del cliente, existe una relación positiva moderada entre la dimensión de elementos empáticos y la satisfacción del cliente , existe una relación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente . Además, el 77% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que los colaboradores están capacitados para responder las preguntas de los clientes. Se concluye que existe una relación directa entre la satisfacción expresada por el usuario, y la calidad percibida por el mismo, y evidencia puntos fuertes como el trato recibido por el personal administrativo y asistencial, infraestructura y aseo institucional. Por otro lado, el 48,2% de los encuestados indica estar algo o completamente de acuerdo con la prestación del servicio individualizado de la empresa. En cambio, el 20,2% de los clientes no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 31,6% de los clientes está totalmente en desacuerdo. Con tantas especialidades y servicios médicos disponibles en un solo lugar, está claro que la atención personalizada es un factor importante tanto para los clientes como para las empresas. Además, se requiere de estrategias de mejoramiento y evaluaciones periódicas para alentar y mantener la calidad percibida.

Fabian, Podestá y Ruiz (2022) en su investigación *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima Perú, 2019-2020*. Tuvo como objetivo general: evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2019 y 2020. El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. Para el recojo de información se empleó una población de pacientes mayores de 18 años, se utilizó muestreo probabilístico sistemático resultando en 150 usuarios. Se empleó la técnica de la encuesta y los instrumentos cuestionario según modelo SERVPEF para medir calidad de servicio y el cuestionario de Satisfacción de Herrera para evaluar la satisfacción del cliente contando con 22 y 20 ítems correspondientes, obteniendo los siguientes resultados: se identificó que el 93.30% percibieron una alta calidad. Como el 3.30% de evidenciaron su desacuerdo con la calidad. En resumen, se clasificó el nivel de calidad del servicio como alta. Además, el 96% mostró estar satisfecho con la atención. Se concluye que existe una relación significativa y directa entre la variable calidad y satisfacción. Además. Las dimensiones que resultaron con un nivel alto fueron la dimensión, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles. Y percepción de calidad.

Ramos, Podesta y Ruiz (2020) en su investigación *Relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, en Lima, Perú*. Tuvo como objetivo general: Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima-Perú, 2019. El estudio realizado fue de tipo observacional, descriptivo y transversal con

enfoque cuantitativo y correlacional. Para el recojo de información la muestra estuvo conformada por 123 pacientes. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario para calidad de servicio en base a percepciones SERVPERF, obteniendo los siguientes resultados: se observó un nivel de satisfacción media, además la calidad media predomina también en las siguientes dimensiones de calidad de servicio: fiabilidad (49 %), capacidad de respuesta (48,00 %), seguridad (56,00 %), empatía (52,00 %) y aspectos tangibles (57,00 %). Respecto a la satisfacción, el 95 % tuvo una satisfacción media después de su atención. Se demostró la relación entre calidad de servicio y satisfacción. De igual forma, se demostró una relación significativa entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción. Se concluye que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada de Lima.

Variable 2 Satisfacción del cliente

Lara, Hermoza, y Arellano (2020) en su investigación *Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima, en Perú*. Tuvo como objetivo general: determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima. El estudio realizado fue observacional, transversal y descriptivo. Para el recojo de información se utilizó la muestra conformada por 702 pacientes. Se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Se empleó el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente, obteniendo los siguientes resultados: La frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%. La insatisfacción fue mayor en pacientes con una edad entre 35-49 años con un 34,5% y en pacientes que acudían a diagnóstico con

un 30,9%; siendo en estos casos estadísticamente significativo. Se concluye que la mayoría de los pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estuvieron insatisfechos con la atención.

Rojas y Calderón (2021) en su investigación *Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad, en Perú*. Tuvo como objetivo general identificar las características de la atención al cliente y lealtad y satisfacción de los consumidores que lo hagan satisfechos de un servicio o bien. La metodología usada fue cuantitativa descriptiva y aplicada. Para el recojo de información se hizo una revisión de la literatura y se buscó poblaciones en el sector servicios. Se concluyó que existe relación entre la satisfacción y fidelización de los clientes en una empresa prestadora de servicios o productora de bienes; las empresas deben centrarse más que nunca en propiciar y mantener la orientación al cliente, conocer los a través de un adecuado manejo de investigaciones de mercado, sistemas de información y relaciones y en desarrollar formas de agregar valor a sus propuestas que les permitan diferenciarse en el mercado y retener sus clientes a través de su fidelidad.

Vigo (2020) en su investigación *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo*. Tuvo como objetivo general: determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un Laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional. Para el recojo de información se comprendió una población de 57 usuarios atendidos en febrero del 2019, de los cuales se desprendió una muestra de 50 pacientes. Se utilizó la técnica de encuesta con cuestionario basado en el modelo SERVQUAL con 25 ítems y cuestionario de satisfacción del cliente propuesto por Kotler con 26 ítems, obteniendo los siguientes

resultados existe relación entre calidad de servicio y satisfacción al cliente con una correlación de Spearman significativa ($Rho = 0,617$). Además, existe relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción en clientes, específicamente en elementos tangibles y fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se concluyó que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, se propuso la evaluación bimestral para identificar los niveles de ambas variables, asimismo se busca capacitar a los colaboradores y continuar con el mantenimiento y adquisición de equipos para la realización de los procedimientos, evidenciando la preocupación por su infraestructura.

Antecedentes Regionales

Variable 1. Calidad de servicio

Cabrera (2020) en su estudio *Desempeño laboral y calidad de servicio al personal de un centro de salud de la región Lambayeque*. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de un centro de salud de la región Lambayeque. El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal. Para el recojo de información se estableció una población de 59 trabajadores de la institución La misma que fue tomada como muestra por ser una población censada. Se utilizó la técnica de la encuesta con la guía de cuestionario, con 12 preguntas para desempeño laboral y 10 preguntas para calidad de servicio. Obteniendo los siguientes resultados: existe una relación significativa entre la variable desempeño y calidad de servicio ($r=0.05$). Además, se obtuvo el 22% de los participantes afirma que existe un nivel alto de fiabilidad. En la dimensión capacidad el 22% de participantes afirma que existe un

nivel alto de capacidad de respuesta a los trabajadores. Mientras que el 59% de los encuestados menciona que existe un nivel bajo de capacidad de respuesta. En la dimensión seguridad el 51% identificó un nivel medio. Se concluye que existe una significativa correlación entre las variables, desempeño laboral y calidad de servicio, es decir, el nivel de desempeño laboral favorece la calidad de servicio del personal del Centro de Salud.

Mesones (2021) en su trabajo sobre el *Modelo de gestión de incidentes de tecnologías de la información basado en marcos de trabajo, como estándares y buenas prácticas para mejorar la calidad de los servicios y agregar valor en las unidades ejecutoras del Gobierno regional pertenecientes al sector salud en la región Lambayeque*. Tuvo como objetivo general. Mejorar la calidad del servicio y agregar valor con un modelo de gestión de incidentes basado en marcos de trabajo, como estándares y buenas prácticas para las instituciones del sector salud en la región Lambayeque. La metodología fue cuantitativa, de tipo descriptivo propositivo, cuasi experimental. Para el recojo de información se emplea una población de 970 colaboradores de las distintas instituciones del sector. Y en el cálculo de la muestra se llegó a 276 usuarios mediante un muestreo probabilístico aleatorio. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta con las guías de cuestionario elaboradas por el propio autor de la mano del área de tecnologías de la información de la cual se obtuvo los siguientes resultados: se propuso un modelo de gestión de incidentes que resultó confiable al 0.95 y 0.96 con los coeficientes de Alfa de Cronbach y V Aiken respectivamente lo que daría confiabilidad al modelo.

Tullume (2020) en su trabajo *Calidad de servicio y actitud del personal de salud sobre la atención del parto en púerperas del hospital Ferreñafe Lambayeque*. Tuvo como

objetivo general determinar la calidad de servicio y actitud del personal de salud sobre la atención del parto en puérperas del hospital Ferreñafe Lambayeque 2020. Para ello se utilizó la siguiente metodología cuantitativo con diseño, con relacional y de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó una muestra de 108 puérperas Para la recolección de datos se utilizaron la técnica de encuesta y 2 guías de cuestionario para evaluar la calidad de servicio y la actitud del personal, con ello se obtuvo los siguientes resultados. Se encontró una relación significativa entre la respuesta rápida de la atención del parto y la actitud del personal de salud. Además, el coeficiente de correlación es de 0.72. Se concluye. que se debe invertir en el presupuesto público de mejorar los aspectos tangibles referidos a la infraestructura física y equipamiento médico. Para una mayor seguridad de los pacientes de forma integral.

Variable 2. Satisfacción del cliente

Santa Cruz, Collantes y Nauca (2020) en su investigación *Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada en Lambayeque*. Tuvo como objetivo general: proponer estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente. El estudio realizado fue descriptivo, propositivo, diseño no experimental. Para el recojo de información se estableció una población de 240 clientes y se obtuvo una muestra de 208 participantes. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario mediante juicio de expertos tuvo 14 ítems. Obteniendo los siguientes resultados: se expuso la deficiencia en la apariencia física del local y su limpieza, falta de coordinación en la bienvenida a clientes, además el nivel de satisfacción es medio, aun así, un 14% manifestó deficiencias en el servicio, un 19% se muestra en desacuerdo, los usuarios describieron que no contaron el apoyo

necesario por parte del colaborador. Se concluyo que se deben aplicar estrategias para mejorar la calidad de servicio y estas estén alineadas con las necesidades de los clientes.

Pisfil (2020) en su estudio *Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes de un servicio de emergencia, Lambayeque*. Tuvo como objetivo general estrategia de gestión para mejorar la situación de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque. Para la metodología se empleó tipo descriptivo, con enfoque mixto. Para el recojo de información utilizo una población conformada por usuarios del servicio de emergencia con un total de 110 pacientes atendidos y una muestra de 86 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta con la guía de cuestionario según el modelo SERVQUAL con 22 ítems para expectativas y 22 preguntas para percepciones., obteniendo los siguientes resultados: Fiabilidad ocupó el 83.7% de insatisfacción, dado que no fueron atendidos por un personal médico sino por otros colaboradores. En la dimensión, respuesta o capacidad de respuesta, se encontró que el 70.9% está insatisfecho, ya que los exámenes de laboratorio no tuvieron una respuesta rápida a la emergencia. Para la dimensión seguridad con 70.9% los pacientes están insatisfechos ya que el personal médico no utiliza el tiempo necesario para resolver sus dudas. En la dimensión empatía, el 79.1% de los usuarios está insatisfecho porque no se brindó explicación adecuada sobre su consulta o duda de salud. En la Dimensión elementos tangibles, el 64% se insatisfecho porque el establecimiento no cuenta con equipos disponibles o materiales necesarios para su atención o emergencia. Además, se concluyó que la dimensión más resaltante en relación con la insatisfacción es la de empatía con 73,3%.

Quiroz (2022) en su trabajo Calidad de atención y satisfacción del usuario de teleterapia en el servicio de medicina física de un hospital de Lambayeque. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que recibe la terapia en el servicio de Medicina física de un hospital de Lambayeque, correlacional y no experimental. Para el recojo de información se utilizó una población de 95 pacientes, los mismos que fueron la muestra ya que fue de tipo censada, atendidos en tele terapia. Se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario para medir calidad y satisfacción del usuario total de 11 preguntas para la primera variable y para la segunda 18 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: se evidenció que el 78.9% percibió mala calidad. Mientras que el 747 de los usuarios presentaron un nivel medio de satisfacción. Punto, se concluye que existe una relación directa entre la calidad de tele terapia y la satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0.763., Esto quiere decir que cuando el paciente es atendido con la calidad adecuada se siente satisfecho por adquirir el servicio. Por otro lado, cuando éste percibe una baja calidad o una inadecuada atención tiende a estar insatisfecho y buscar el servicio en nuevas organizaciones.

Antecedentes locales

Variable 1. Calidad de servicio

Viera (2019) en su trabajo sobre la *Calidad de servicio brindado por el Policlínico Chiclayo Oeste en el servicio de emergencias 2017 a 2018*. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad de servicio percibido por el cliente. Para la metodología se empleó tipo descriptivo y enfoque cuantitativo. Para el recojo de información se determinó el tamaño de la muestra con 261 usuarios del Policlínico

Chiclayo oeste. Se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario según el modelo SERVPERF total de 22 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: Existe un 45.64% de personas que tiene la percepción indiferente en relación con el servicio de emergencia. Asimismo, tan sólo el 1.78% de estos pacientes percibieron estar de acuerdo con la calidad de servicio brindada y en relación con las 5 dimensiones del modelo, otro 25.10% de usuarios precisaron estar en desacuerdo. Se concluye que el servicio de urgencias de este hospital tiene bajo nivel de calidad.

Reaño (2021) su investigación, *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente en el Hospital Regional Lambayeque. Guion Chiclayo coma de 2019. Para la metodología se utilizó. Tipo descriptivo - correlacional con diseño no experimental, de corte transversal. Para el recojo de información se aplicó sobre una muestra de 351 usuarios, se utilizó la técnica de la encuesta y guía de cuestionario con el modelo SERVQUAL con 22 preguntas para identificar el nivel de la calidad de servicio y 22 preguntas para hallar la satisfacción de los usuarios, obteniendo los siguientes resultados: demostró que existe una correlación significativa entre la variable calidad y la variable satisfacción. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.815. Se concluye que la unidad de gestión de pacientes del Hospital Regional Lambayeque no satisface las necesidades de los usuarios. Ya que estos lo calificaron como débil o malo. Esto debido a la gran afluencia. Además, la falta de preparación de los empleados que brindan la atención al cliente ofreciendo una calidad de servicio deficiente.

Barturen (2019) en su trabajo, *Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital. Categoría II- 2 Chiclayo Agosto - diciembre de 2017*. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II- 2 Chiclayo por dimensiones y servicios y describir los factores demográficos durante agosto a diciembre 2017. La metodología empleada fue no experimental, descriptiva. Para el recojo de información se utilizó a 332 usuarios externos de un hospital de categoría. Se empleó la encuesta y el instrumento cuestionario según el modelo SERVQUAL adaptado por Cabello y Chirinos en el 2012, obteniendo los siguientes resultados: evidencia la insatisfacción en el servicio de emergencia, consulta externa y hospitalización. Además, se resalta la asociación. Entre los factores sociodemográficos, como sexo, edad y grado de educación, tipo de usuario y condición del encuestado. Esto relacionado a los respectivos servicios antes mencionados.

Variable 2. Satisfacción del cliente

Sandoval et al (2019) en su estudio *Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018*. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018. Para la metodología se empleó tipo descriptivo, de corte transversal. Para el recojo de información se contó con una población de 751 pacientes de la cual se escogió una muestra de 255 usuarios, los cuales tuvieron como requisito dos días de hospitalización mínimo y mayores de 18 años. Se utilizó la encuesta y el instrumento cuestionario según el modelo SERVQUAL con 22 preguntas sobre expectativas y 22 sobre percepciones, obteniendo los siguientes resultados: los encuestados manifestaron un alto porcentaje del 76.61%

de satisfacción con el servicio recibido. Se demostró que la dimensión aspectos tangibles es la que presenta mayor porcentaje, con un 83.02%. Además. Por otro lado, la dimensión con menor porcentaje corresponde a la capacidad de respuesta. Haciendo énfasis en los trámites para el alta que son demorados con 53.88%. Se concluyó que existe un alto nivel de satisfacción del 76.61% de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía.

Mejía (2019) en su estudio sobre *Calidad de atención en consulta externa de la Clínica Millenium y su relación con la satisfacción de los pacientes asegurados en EPS, Chiclayo 2019*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención percibida en la consulta externa de la clínica en Chiclayo y la satisfacción de los pacientes asegurados EPS durante el año 2019. El estudio realizado fue de enfoque mixto, de tipo aplicada y correlacional, no experimental. Para el recojo de información se empleó una población de 770 pacientes que se venían atendiendo en casos de salud en las diferentes especialidades durante el mes de abril en el año 2019 y se tomó una muestra de 211 pacientes asegurados. Se utilizó la técnica de la encuesta y entrevista con los instrumentos guía de cuestionario y guía de entrevista. obteniendo los siguientes resultados: se determina la correlación entre ambas variables con Rho de Spearman están relacionados directa y significativamente. Aun así, se muestra débil con un valor de ($p=269$) debido a que la realidad ciertos factores situacionales y personas estarían determinando la satisfacción de sus pacientes.

Senmache (2022) en su investigación *Nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionados con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía Chiclayo 2020*. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción en pacientes post operados relacionado con cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital

Regional docente de las Mercedes. Se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal y correlacional. Para el recojo de información se contó con una población de 100 pacientes post operados y se calculó una muestra de 66 pacientes hospitalizados. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario con 20 ítems. obteniendo los siguientes resultados: el nivel de satisfacción en relación con los cuidados de familiares del 72.2% con satisfacción y el 27.2 se encuentra medianamente satisfecho. El nivel de satisfacción en relación con la dimensión de confianza y seguridad se obtuvo que el 65 % por ciento de los usuarios se encuentran satisfechos, además encuentran la relación del apoyo emocional se encontró el 66 % satisfecho. Con relación al tacto y el escucha, el 68.2% se encuentra satisfecho. Por último, en cuanto a la satisfacción de los pacientes post operados en relación con ética y respeto, es de 72.7% satisfecho Y 27.3% insatisfecho. Se concluye que los pacientes post operados hospitalizados en el servicio de urgencias se sienten satisfechos con los cuidados brindados por el personal de enfermería.

Florián, Gálvez y Barsallo (2020) en su trabajo *Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque, Chiclayo 2019*. Tuvo como objetivo general: diseñar un plan de mejora del cliente interno para satisfacer al usuario, externó. Atendido en el centro de Salud Chiclayo 2019.El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. Para el recojo de información utilizó una muestra de 346 pacientes dentro del centro de salud de Reque, los cuales se atendieron de forma mensual en las áreas de Medicina ,obstetricia ,enfermería y psicología.Se utilizó la técnica de la encuesta con la guía de cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, con un total de 22 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: se mostró una insatisfacción de los usuarios externos del 62.7% ,las dimensiones con

mayor nivel de insatisfacción fueron empatía con 76.1% y fiabilidad con 64,2%. Es por ello por lo que estas áreas se ha propuesto tener mayor énfasis, para iniciar un plan de mejora de atención al usuario. Se concluyo que identificando las necesidades del usuario se puede lograr el cambio a la satisfacción porque se estará priorizando los aspectos con alta insatisfacción.

2.2 Bases teóricas

Variable 1. Calidad del servicio

Se entiende como la brecha que existe entre las expectativas del cliente y sus percepciones después de recibir un servicio. Para ello se debe contar con infraestructura adecuada, habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable, segura, empática y con disposición para ayudar a los usuarios (Jain y Aggarwal, 2017).

Además, la calidad de servicio está centrada en cubrir necesidades y requerimientos de los consumidores, como estos servicios brindados alcanzan o superan sus expectativas. (Vergíu, 2021)

A su vez Félix (2017) comenta que es la diferencia entre la percepción del cliente y su expectativa en un servicio, se basa en la satisfacción de los requisitos del cliente esperanzado en la capacidad de la empresa para identificarlos y posteriormente cumplirlos.

La calidad de servicio es un grupo de acciones por el cual el colaborador ofrece una óptima atención y así concretar la satisfacción de su cliente, es importante ya que el usuario continuara adquiriendo el servicio prestado o recomendando de forma positiva si cumplió con sus expectativas.

Dimensión 1. Infraestructura

Es la capacidad instalada que tiene la institución para ofrecer el servicio y atender las necesidades de los clientes, además aquellos elementos que integran la parte visible del servicio de producto es decir factores que pueden ser tocados. Es importante reconocer los beneficios que resultan en cuanto a: practicidad, agilidad y eficacia del servicio (Barragán, García y Medina ,2022).

Torres y Luna (2017) definen la infraestructura, como la evaluación, midiendo la apariencia de las situaciones físicas de los equipos y de los empleados. Resaltan que las empresas deberían tener equipos modernos para poder ofrecer un mejor servicio y percepción del cliente hacia la empresa. Implica contar con las instalaciones físicas y el equipo necesario para brindar el servicio, el personal y los materiales. (Bustamante et al, 2020).

En resumen, la infraestructura hace hincapié en que la organización debe contar con la apariencia física, capacidad instalada y equipos para brindar el servicio adecuado a las necesidades del cliente, de esta forma al percibir el ambiente o local en el que se le otorga el servicio estará conforme y satisfecho con el.

Los indicadores con los que se midió esta variable son:

Equipos modernos

Es aquel que posee las competencias necesarias para lograr completar el trabajo, sin depender (o dependiendo mínimamente) de otros equipos, áreas, o roles fuera del mismo. Son generalmente multifuncionales.

Atractivo visual de los equipos o apariencia

Conjunto de características o circunstancias de un equipo, medios técnico e instalaciones que permiten el desarrollo de una actividad presente a la vista.

Presentación adecuada del personal.

Cuando los colaboradores que se identifican en la presentación formal con su empresa, generadora de confianza, capaz de irradiar con su presencia, demostrando formalidad.

Los empleados de la empresa de servicios deben mantener una pulcra apariencia Guzmán (2020). La presentación personal, como factor relevante, aporta a la mejora profesional por lo que los empleados deben tener siempre en consideración el cuidado de su apariencia.

Materiales para el trabajo

Son las herramientas básicas con las que los trabajadores podrán desempeñar sus funciones de una manera óptima y ahorrando el máximo tiempo posible

Dimensión 2. Servicio

Capacidad para desempeñar la atención al cliente con responsabilidad, disponibilidad y conocimiento para ayudarlos y generar confianza. (Bustamante et al, 2020)

De acuerdo con Torres y Luna (2017) los indicadores para medir el servicio tienen que ver con la voluntad sincera de la ayuda del colaborador hacia el usuario, la rapidez y agilidad con la que se atiende al cliente. Es la capacidad de la empresa para cumplir con lo que se promete y realizarlo con precisión, con un mínimo o cero errores. Además, mide el conocimiento que se tiene del empleado para inspirar seguridad y hablar con el cliente.

Cuando hablamos del servicio que se brinda al cliente este debe tener ciertas características mínimas o estandarizadas que lo ayuden a fidelizarse con la organización. Para ello se necesita dar una atención ágil, puntual y ofrecer lo que se promete demostrando coherencia entre la misión y visión de la empresa para el bien del cliente.

Los indicadores con los que se midió esta variable son:

Servicio optimo

Es la medición en porcentaje, en cuánto de la demanda proveniente de los clientes y/o consumidores, es posible atender con el recurso disponible.

Atención rápida

Se entiende como la agilización de los trámites o procesos durante un servicio.

Confianza

Es la creencia en que un colaborador es capaz de actuar de manera adecuada en una determinada situación o momento.

Capacitación al personal

Es toda actividad que realiza la empresa, respondiendo a sus necesidades, buscando mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de sus colaboradores a través de charlas, informes, talleres teóricos y prácticos.

Dimensión 3. Empatía

Es considerada como la organización comprende o estima las necesidades de los clientes y hace que sus servicios sean accesibles para los usuarios. Sin embargo, las

organizaciones que no brindan la atención individualizada solicitada a sus clientes y ofrecen, por ejemplo, horas de operación convenientes para la organización y no para sus clientes, no demuestran un comportamiento empático. (Gemechu,2019)

Implica brindar a los clientes una atención individualizada, cuidadosa y centrada en sus necesidades. (Bustamante et al, 2020)

Torres y Luna (2017) mencionan que los indicadores para medir la empatía son la atención personalizada o individualizada, la facilidad con la que se entrega la información al usuario, la capacidad de escuchar al colaborador y al cliente para entender y resolver sus dudas o necesidades. Se busca la empatía del colaborador con el propósito de demostrar que la organización se preocupa, no sólo por mantenerla y ser sostenible, sino que se compromete sinceramente con el cliente al resolver sus necesidades como una entidad. Que tiene una misión y visión relacionada al usuario.

Los indicadores con los que se midió esta variable son:

Atención individual

Es un conjunto de técnicas o estrategias creadas con el objetivo de servir al usuario, hacerlo sentir que la atención es personalizada y que a la entidad se preocupa por cumplir con sus expectativas.

Preocupación en la atención

Es definido como el entendimiento hacia el usuario y el apoyo que le brindamos de forma sincera durante su servicio.

Necesidades del cliente

Funcionan como los factores motivadores para que compren un bien o servicio determinado. Es fundamental comprender los factores que influyeron en la decisión del cliente de hacer una compra para determinar sus necesidades. Necesidad es considerado la carencia de un bien o servicio en el cual el usuario busca satisfacer.

Variable 2: Satisfacción al cliente

Es considerado el nivel de estado de ánimo que experimenta una persona como resultado de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus propias experiencias; expresa que los clientes experimentan uno de estos niveles o grados de satisfacción luego de adquirir un servicio. (Moreno, 2020).

La satisfacción del cliente se logra a través de la percepción de los usuarios durante el servicio. Además, se puede estudiar la personalidad de evaluar, si bien el servicio que prestan las empresas públicas o privadas logran cubrir sus expectativas. Para ello es necesario tomar en cuenta los errores o deficiencias del proceso de servicio y mejorar para que el cliente visualice que la empresa se preocupa por ellos. Según Argudo, Narváez y Vásquez (2021).

Para lograr la satisfacción del cliente es importante tomar en cuenta cómo actúa la mente del consumidor, para realizar este análisis, en la empresa intervienen distintos departamentos como finanzas, mercadotecnia, ventas, el llevar un seguimiento post venta también ayuda a conocer la satisfacción del cliente y lograr fidelizarlo.

Dimensión 1. Evaluación de la atención

Permite medir el nivel de impacto del servicio, el cliente expresa y argumenta la satisfacción o insatisfacción del servicio recibido, influyen factores como atención, tramites, personal competente y tiempo de espera. (Diago, 2021).

La evaluación de la atención que se le ofrece al colaborador hace referencia a las opiniones de éste hacia la empresa. Esto genera que evalúe la experiencia que recibió. Incluyendo el producto que se le ofreció, las estrategias que se utilizaron durante y después de la compra. (Miranda et al ,2021).

La satisfacción es un proceso de evaluación de una experiencia de compra de un producto o servicio, donde se comparan aquellas expectativas del cliente con los resultados alcanzados

Los indicadores con los que se midió esta variable son:

Atención medica

Se denomina al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo.

Tramites

Es conceptualizado como la gestión o pasos para concluir un proceso que se realiza para obtener un resultado en este caso sirve de apoyo a la atención de servicios médicos.

Personal competente

Es aquel que demuestra solvencia en el ejercicio de su labor generando confianza por contar con las habilidades o destrezas necesarias para ejercer su puesto o asignaciones.

Tiempo de espera

Es llamado así al lapso que tarda la organización en completar un pedido u ofrecer un servicio.

Dimensión 2. Necesidades

Es la privación que sobrellevan los individuos frente a algo en un momento dado. (Diago, 2021).

Son consideradas carencia de algo cuando el usuario busca obtener algo para llenar ese vacío y sentir satisfacción al consumir un bien o servicio.

La variable se midió a través del indicador:

Necesidad satisfecha

Cuando el usuario ha identificado dicha carencia, y ha logrado su meta de satisfacerla y encontrando el requerimiento exacto, en calidad y atención del servicio de salud.

Dimensión 3. Expectativas

Se considera como la esperanza que los clientes tienen por conseguir beneficio sobre algo. (Diago, 2021)

Están conformadas por el servicio deseado, el pronosticado y la zona de tolerancia. Esto quiere decir que se reflejan en los factores como las promesas explícitas del servicio, las afirmaciones que la hacen los colaboradores al proporcionar información.

Entonces, encontramos el servicio percibido y el servicio que se desea. (Naldos y Rosas, 2018).

Hablamos de las expectativas del cliente cuando estaba a punto de recibir el servicio brindado, él se empieza a imaginar el servicio deseado y luego va a contrastarlo con lo que recibe. Por eso es importante cumplir con las expectativas del cliente, previas evaluaciones o testigos de mercado para que allá mayor coherencia entre la realidad de lo que se ofrece y lo que se obtiene.

Miranda et al (2021) sostienen que las expectativas de clientes son aquellos anhelos del usuario nuevo o cotidiano busca satisfacer gracias a la organización que visita ya sea con sus productos o servicios, esto incluye también la experiencia al momento de ofrecerle el servicio o durante la compra.

Los indicadores con los que se midió esta variable son:

Beneficio esperado

Se entiende como la valoración que se obtendrá después de un servicio adquirido. Obtenerlo, depende de los conocimientos y percepciones de quien valora y espera conseguir de una empresa.

MARCO CONCEPTUAL

Servicio al cliente

Se concibe desde la comprensión traducida a un sentimiento sincero, comprometido con acciones orientadas al servicio de manera autentica y espontanea. (Diago, 2021)

Cliente

Es representado por una persona natural o jurídica. Es importante ya que es el generador de riqueza desde la perspectiva de las organizaciones, a su vez es un generador de sentimientos desde lo humano, Sus acciones parte de las necesidades y expectativas del busca que sean satisfechas. (Diago, 2021)

Importancia de la calidad de servicio

Silva, et al (2021) plantean que la calidad de servicio es una opción para que las organizaciones puedan obtener ventaja competitiva y sostenible en un ambiente económico global. Las Mypes deben ofrecer una mejor calidad en el servicio que las entidades grandes para así obtener preferencia de los usuarios.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación: Propuesta de mejora de la calidad de servicio y satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022, no se plantea hipótesis por ser una investigación descriptiva- de propuesta. Se entiende en una investigación descriptiva no se plantea hipótesis solo en caso se pronostique una cifra o hecho, que no es el caso de dicha investigación. (Hernández et al ,2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo – de propuesta.

No experimental

El diseño fue no experimental ya que no se alterarán las variables las cuales fueron estudiadas para una mayor profundidad en el estudio, por lo tanto, no se intervino o manipulo el objeto de estudio. El trabajo de investigación tendrá un diseño no experimental, transversal, descriptivo.

Transversal

Baptista, Fernández y Hernández (2014) mencionaron el corte transversal porque permitió identificar y analizar datos en un momento determinado. Nos hace referencia a que los trabajos de investigación son de corte transversales porque enfocan en datos dados en un solo tiempo.

Descriptivo

La investigación fue descriptivo, fundamentado en que el estudio pretendió recopilar y analizar los datos, según Hernández et al (2014) el estudio descriptivo busco las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, para que se someta a un análisis, se recopilaron datos para conocer sus características. La finalidad del estudio fue generar una propuesta que permita mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente a ser aplicada y viable en la práctica.

4.2. Población y muestra.

Población

La población estuvo definida por el número de pacientes reportados al año 2022 con un promedio mensual de 323 pacientes particulares, cabe resaltar que nombramos paciente particular a aquellas personas que reciben el servicio de salud en la Clínica Millenium sin presentar ningún tipo de afiliación a entidades prestadoras de salud como Rímac y Pacifico EPS.

Muestra

Se aplicó muestreo probabilístico aleatorio simple mediante fórmula para poblaciones finitas, siendo un total de 323 usuarios. El muestreo en poblaciones finitas es una técnica de muestreo que consiste en la selección de una parte de los elementos de una población estadística, con el objetivo de sacar conclusiones de dicha población. La muestra se calculará con la fórmula de población finita (Baptista, Fernández y Hernández ,2014).

$$n = \frac{\frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{2} + \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot (N-1)}{2}}{(0.05)^2 (323 - 1) + \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot (N-1)}{2}}$$

$$n = 176$$

Dónde:

Z= 1.96

Desvío normal para una confianza

p = 0.50

Variabilidad positiva

$q = 0.50$ Variabilidad negativa

$N = 323$ Tamaño de la población

$e = 0.04$ Margen de error:

Se obtiene como resultado una muestra de 176 pacientes que participan en el presente estudio.

Criterios de inclusión:

Deben cumplir los dos criterios:

Pacientes que se encuentre en la clínica Millenium luego de su atención en algún servicio de salud (atención médica, hospitalización, análisis de laboratorio o farmacia).

Solo pacientes particulares, aquellos usuarios que reciben el servicio de salud en la Clínica Millenium sin presentar ningún tipo de afiliación a entidades prestadoras de salud como Rímac y Pacifico EPS.

4.3. Definición y operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	La calidad en el servicio se entiende como la brecha que existe entre las expectativas del cliente y sus percepciones después de recibir un servicio. Para ello se debe contar con infraestructura adecuada, habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable, segura, empática y con disposición para ayudar a los usuarios. (Jain y Aggarwal, 2017).	Infraestructura	Apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales. (Bustamante et al, 2020)	Equipos modernos	Los equipos que se utilizan dentro de la Clínica Millenium son modernos	La encuesta estuvo dirigida a usuarios que se encuentre en la clínica Millenium luego de su atención en alguna atención medica	Likert 1-5
				Apariencia física	Las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas		
				Presentación del personal.	El personal de la Clínica Millenium tienen una buena presentación		
				Materiales de trabajo	La Clínica Millenium cuenta con los materiales adecuados para su atención.		
		Servicio	Capacidad para desempeñar el servicio con responsabilidad, disponibilidad y conocimiento para ayudar a los clientes, además de generar confianza. (Bustamante et al, 2020)	servicio optimo	Los trabajadores proporcionan un servicio adecuado y rápido		
				Atención de solicitudes	Los colaboradores de la Clínica Millenium siempre están dispuestos a proporcionar ayuda. Los colaboradores de la Clínica Millenium atienden las solicitudes de los clientes rápidamente.		
				Confianza	Los colaboradores inspiran confianza a los clientes		
				Capacitación	Los colaboradores de la Clínica Millenium están capacitados		
		Empatía	Brindar a los clientes una atención individualizada y cuidadosa, además se preocupan por las necesidades de su cliente. (Bustamante et al, 2020)	Atención individual	La Clínica Millenium brinda atención personalizada		
				Preocupación	Los colaboradores muestran se preocupan para atender		
				Necesidad	Los colaboradores satisfacen las necesidades del cliente con respecto a la atención		

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítem	Fuente	Escala de medición
Satisfacción al cliente	Es la percepción interior que experimenta el cliente o usuario y la evaluación que éste realiza al respecto del servicio al cual se enfrenta, sea en términos de si éste respondió a sus necesidades o bien si la entrega le permite alcanzar y superar sus propias expectativas. (Bustamante et al., 2020).	Evaluación de la atención	Permite medir el nivel de impacto del servicio, el cliente expresa y argumenta la satisfacción o insatisfacción del servicio recibido, influyen factores como atención, tramites, personal competente y tiempo de espera. (Diago, 2021)	Atención medica	La atención medica cumplió con el nivel deseado	La encuesta estuvo dirigida a usuarios que se encuentre en la clínica Millenium luego de su atención en alguna atención medica	Likert 1-5
				Tramites a realizar	Los tramites fueron rápidos		
				Personal competente	Cuentan con personal competente		
				Tiempo de espera	El tiempo de espera fue adecuado o mínimo. Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas.		
		Necesidades	Privación que sobrellevan los individuos frente a algo en un momento dado. (Diago, 2021)	Necesidad satisfecha	En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado La atención que brinda llena o excede mis expectativas		
				Beneficio esperado	El servicio cumplió con mis expectativas		
		Expectativas	Se considera como la esperanza que los clientes tienen por conseguir beneficio sobre algo. (Diago, 2021)				

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se usó de la técnica de la encuesta, con la guía de cuestionario tanto para la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente. Además, se encuestó a los usuarios que utilizaron el servicio de atención médica de la Clínica Millenium (Anexo 5).

El método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta con su guía de cuestionario, la cual consiste en un conjunto de 23 preguntas: respecto los usuarios 2 preguntas, para la variable calidad de servicio con 12 preguntas y para satisfacción del cliente con 9 ítems (Hernández et al ,2014).

4.5. Plan de análisis

Gracias al análisis cuantitativo, la recolección de datos se basó en el levantamiento de información. Es por eso por lo que, en la investigación, utilizamos la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario para recabar los datos sobre la variable a medir en este caso calidad de servicio y satisfacción al cliente. Esto, con la finalidad de levantar información e interpretar la información recopilada (ver anexo 3).

El instrumento que facilitó encontrar la información necesaria para el desarrollo de la investigación fue el cuestionario que comprende un conjunto de preguntas respecto a la variable. Este instrumento permitió conocer dichas variables, aplicado a usuarios que obtuvieron el servicio de atención en salud. (Hernández et al ,2014).

Para el análisis de la información se utilizó el programa versión 365 de Microsoft Excel para la tabulación de datos y el vaciado de información de las encuestas físicas. Luego se exportó al SPSS versión 25 para su análisis estadístico mostrando gráficas con porcentajes para su posterior análisis.

4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
Propuesta de mejora de la calidad del servicio y satisfacción al cliente en la pequeña empresa clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.	¿La propuesta de mejora de la calidad de servicio y satisfacción al cliente permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022?	<p>Objetivo general Determinar si la propuesta de mejora de calidad de servicio y satisfacción al cliente permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de infraestructura de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. - Identificar las características del servicio de la calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. - Definir las características de la empatía de calidad de servicio en la pequeña 	<p>Calidad de servicio</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental de corte transversal – descriptivo – de propuesta</p>	<p>Población: 323 pacientes particulares de la clínica Millenium</p> <p>Muestra: 176 usuarios según muestreo probabilístico</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Programa Microsoft Excel versión 365 y SSPS V. 25</p>

		<p>empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de evaluación de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. - Describir las características de necesidades de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. - Describir las características de las expectativas de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. - Elaborar una propuesta de mejora de calidad de servicio y satisfacción del cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. 					
--	--	---	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Protección de la persona

Se busca proteger los datos de los participantes de forma anónima ya que el objetivo del estudio es sólo emplear la información para efectos académicos. Asimismo, se empleó un formato de consentimiento para que el participante cuente con el objetivo de la investigación. Además, en el momento que se quiera retirar tenga la libertad de hacerlo, demostramos el respeto hacia el encuestado. Los resultados mostrados a la organización serán con fines de evaluar las deficiencias y recomendaciones que tienen los clientes para la mejora o retroalimentación hacia la empresa.

Beneficencia no maleficencia

Beneficencia, se refiere a la obligación ética de maximizar el beneficio y minimizar el daño. No maleficencia es reducir al mínimo los riesgos que puedan ocurrir por la investigación en el participante. En nuestro estudio el participante no representa ningún riesgo en la integridad física o mental. Además, no tendrá beneficios ni retribuciones por su participación.

Consentimiento Informado

Se preparó una guía de consentimiento informado para este estudio. Antes de proveer consentimiento informado, se les dio a los participantes la oportunidad de formular preguntas hasta que comprendan en su totalidad el estudio.

Justicia

Es tratar a cada individuo con el respeto que merece y de acuerdo con lo que es moralmente correcto y apropiado.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los usuarios de clínica Millenium encuestados, 2022

Características de los usuarios	n	%
Edad		
Entre 18 a 24 años	22	13.00
Entre 25 a 34 años	17	10.00
Entre 35 a 44 años	23	13.00
Entre 45 a 54 años	39	22.00
55 a más años	75	43.00
Total	176	100.00
Sexo		
Masculino	72	41.00
Femenino	104	59.00
Total	176	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios de la pequeña empresa del sector servicios, rubro salud clínica Millenium, 2021.

Tabla 2

Características de infraestructura de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica

Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

Características de infraestructura de calidad	n	%
Los equipos que se utilizan dentro de la clínica Millenium son modernos		
Totalmente en desacuerdo	1	1.00
En desacuerdo	2	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	24.00
De acuerdo	106	60.00
Totalmente de acuerdo	24	14.00
Total	176	100.00
Las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas		
Totalmente en desacuerdo	2	1.00
En desacuerdo	9	5.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	21.00
De acuerdo	93	53.00
Totalmente de acuerdo	35	20.00
Total	176	100.00
Los colaboradores de la Clínica Millenium tienen una buena presentación		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	5.00
De acuerdo	118	67.00
Totalmente de acuerdo	50	28.00
Total	176	100.00
La Clínica Millenium cuenta con los materiales adecuados para su atención.		
En desacuerdo	4	2.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	5.00
De acuerdo	103	59.00
Totalmente de acuerdo	60	34.00
Total	176	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios pequeñas empresas del sector servicios, clínica Millenium

Tabla 3.

Características del servicio de la calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022

Servicio de la calidad de servicio	n	%
Los colaboradores proporcionan un servicio adecuado y rápido		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	38.00
De acuerdo	75	43.00
Totalmente de acuerdo	35	20.00
Total	176	100.00
Los colaboradores de la Clínica Millenium siempre están dispuestos a proporcionar ayuda		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	5.00
De acuerdo	77	44.00
Totalmente de acuerdo	91	52.00
Total	176	100.00
Los colaboradores de la Clínica Millenium atienden las solicitudes de los clientes rápidamente		
En desacuerdo	15	9.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	31.00
De acuerdo	69	39.00
Totalmente de acuerdo	37	21.00
Total	176	100.00
Los colaboradores inspiran confianza a los clientes		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	5.00
De acuerdo	82	47.00
Totalmente de acuerdo	86	49.00
Total	176	100.00
Los colaboradores de la Clínica Millenium están capacitados		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	31.00
De acuerdo	81	46.00
Totalmente de acuerdo	40	23.00
Total	176	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios pequeñas empresas del sector servicios, clínica Millenium

Tabla 4.

Características de la empatía de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

Empatía de calidad de servicio		
La Clínica Millenium brinda atención personalizada		
En desacuerdo	24	14.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	32.00
De acuerdo	50	28.00
Totalmente de acuerdo	46	26.00
Total	176	100.00
Los colaboradores muestran preocupación por atender al cliente		
En desacuerdo	22	13.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	15.00
De acuerdo	59	34.00
Totalmente de acuerdo	69	39.00
Total	176	100.00
Los colaboradores resuelven las necesidades del cliente con respecto a la atención		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2.00
De acuerdo	77	44.00
Totalmente de acuerdo	95	54.00
Total	176	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios pequeñas empresas del sector servicios, clínica Millenium

Tabla 5.

Características de evaluación de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica

Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

Evaluación de satisfacción al cliente	n	%
La atención medica cumplió con el nivel deseado		
Totalmente en desacuerdo	5	3.00
En desacuerdo	2	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	7.00
De acuerdo	98	56.00
Totalmente de acuerdo	58	33.00
Total	176	100.00
El tiempo de espera en los tramites fue adecuado		
Totalmente en desacuerdo	3	2.00
En desacuerdo	7	4.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	38.00
De acuerdo	60	34.00
Totalmente de acuerdo	39	22.00
Total	176	100.00
Cuentan con personal competente		
Totalmente en desacuerdo	2	1.00
En desacuerdo	3	2.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	6.00
De acuerdo	78	44.00
Totalmente de acuerdo	82	47.00
Total	176	100.00
El tiempo de espera fue adecuado o mínimo		
Totalmente en desacuerdo	3	2.00
En desacuerdo	2	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	43.00
De acuerdo	48	27.00
Totalmente de acuerdo	47	27.00
Total	176	100.00
Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas		
Totalmente en desacuerdo	3	2.00
En desacuerdo	1	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	10.00
De acuerdo	70	40.00
Totalmente de acuerdo	85	48.00
Total	176	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios pequeñas empresas del sector servicios, clínica Millenium

Tabla 6.

Características de necesidades de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica

Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

Necesidades de satisfacción al cliente	n	%
En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado		
Totalmente en desacuerdo	2	1.00
En desacuerdo	2	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	14.00
De acuerdo	69	39.00
Totalmente de acuerdo	79	45.00
Total	176	100.00
La atención que brinda llena o excede mis expectativas		
Totalmente en desacuerdo	2	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	22.00
De acuerdo	75	43.00
Totalmente de acuerdo	60	34.00
Total	176	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios pequeñas empresas del sector servicios, clínica Millenium

Tabla 7.

Características de las expectativas de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica

Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

Expectativas de satisfacción al cliente	n	%
El servicio cumplió con mis expectativas		
Totalmente en desacuerdo	2	1.00
En desacuerdo	3	2.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	9.00
De acuerdo	70	40.00
Totalmente de acuerdo	86	49.00
Total	176	100.00
Recibí una atención superior a mis expectativas		
Totalmente en desacuerdo	3	2.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	20.00
De acuerdo	75	43.00
Totalmente de acuerdo	63	36.00
Total	176	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios pequeñas empresas del sector servicios, clínica Millenium

Tabla 8.

Propuesta de mejora de la calidad del servicio y satisfacción al cliente en la pequeña empresa clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas	consecuencias	Acción de mejora	Responsable
Servicio adecuado	La pequeña empresa no brinda un servicio adecuado	El personal no se encuentra capacitado adecuadamente	La calidad en la atención disminuye	Se deberá capacitar al área de admisión en atención al cliente contando con los temas de resolución de problemas más frecuentes con el usuario , identificación de cuellos de botella para que la atención sea más eficiente , además de tratamiento de objeciones de los usuarios y manejo de habilidades blandas para la reducción de conflictos con el cliente.	Representante
		Bajo nivel de empatía	Los clientes se quejan (libro de reclamaciones)	Se detallarán los casos , quejas o molestias de los usuarios en un cuaderno de reporte para conocer sus opiniones y mejorar en el camino en beneficio del cliente	
		Falta de orientación en los procesos	Los usuarios perciben que el colaborador no cumple sus funciones	Se identificará las responsabilidades y limitaciones del colaborador en la atención de usuarios para un óptimo desarrollo	
		Duplicidad de funciones	Errores en las funciones y trabajo sobrecargado	Se determinará las responsabilidades de cada puesto y cómo se interrelaciona con otros miembros del equipo . Delimitar objetivamente las de responsabilidad para prevenir conflictos departamentales	

		De forma regular los trabajadores deben ser capacitados u orientados para brindar un mejor servicio	Se generan quejas por parte de los usuarios	Desarrollar un manual de funciones del área de admisión para lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo en atención al usuario, el nivel esperado de eficiencia y la calidad esperada de los servicios, así mismo para garantizar y proporcionar al personal la información que necesita para realizar las tareas asignadas como atención , derivación y recepción de casos médicos	
		Falta de comunicación entre colaboradores por duplicidad de funciones	Los requerimientos de los usuarios no se completan o no llegan al personal el cual debería encargarse de solucionarlo o brindar la cita medica	Desarrollar un manual de funciones del área de admisión para lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo en atención al usuario, el nivel esperado de eficiencia y la calidad esperada de los servicios, así mismo para garantizar y proporcionar al personal la información que necesita para realizar las tareas asignadas como atención , derivación y recepción de casos médicos	
Capacitación	La pequeña empresa no brinda capacitación permanente al personal	Falta de capacitación en atención al cliente	Los usuarios tienden a esperar más de lo debido	Se orientará al colaborador en las dudas que tenga en las atenciones a través de una charla grupal donde compartirán casos que cada colaborador tuvo particularmente en la atención, ya que la clínica cuenta con variedad de especialización en salud para lograr una buena relación con el cliente y los casos sirvan de reflexión para la mejora del servicio.	Representante

		Los procesos no están establecidos de forma estándar	Los procesos como son manuales están escritos en papel se pueden dar pérdidas o traspapelado	Utilizar formatos preestablecidos para mejorar la orientación del colaborador al momento de atender y derivar al profesional de salud o área .	
			Los usuarios son atendidos con un mayor tiempo de espera ya que algunos procesos son manuales	La implementación de un apartado de historial de atención que registre las atenciones previas de un paciente para conocer su rutina y atenderlo de forma más rápida	
Atención de solicitudes	La pequeña empresa no brinda una atención rápida	Falta de flujogramas o poca identificación de cuellos de botella en la atención	Los cuellos de botella evitan que las solicitudes y detiene el avance en atenciones , lo que conlleva más tiempo de espera	Se explicará al colaborador de las áreas de admisión , hospitalización y laboratorio una capacitación donde mostraremos los principales flujogramas de procesos de cada área , para que al ingreso del usuario sea más rápido se capte con mayor eficiencia. Se implementarán nuevos medios de comunicación para la	Representante
		Falta de comunicación entre el área de admisión e historias clínicas	Cuellos de botella y pérdida de información entre las dos áreas lo cual resulta en la espera del paciente o cancelación del servicio	separación de atenciones médicas con anticipación de esta forma a través de un calendario virtual se agendará la cita reservada optando por menor tiempo al llegar al establecimiento.	

Tiempo de espera	La atención de solicitudes o citas tiene demoras excesivas	Los procesos no están bien definidos	Demora en la atención , lo que causa insatisfacción y que el servicio tenga menos	Controlar el tope de atenciones para optar por horarios más flexibles y trasladarlos a días con menor consumo por parte del usuario a largo plazo	Representante
------------------	--	--------------------------------------	---	---	---------------

afluencia de
esta forma se
evita la espera
excesiva

		<p>Falta de conocimiento de los usuarios que se atenderán en un día</p>	<p>Si las atenciones se ordenan y se procede a atender conforme los usuarios llegan existirán colas de espera ,además de organizar y derivar a los usuarios, causando que los nuevos usuarios que visitan por primera vez tengan una mala impresión de la atención</p>	<p>Tener una previsualización de los usuarios que se atienden en el día mediante un registro de cuotas diarias de atención</p>
--	--	---	--	--

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA CLÍNICA MILLENIUM, DISTRITO DE CHICLAYO, 2022.

Datos generales: Clínica Millenium de la Provincia de Chiclayo.

Dirección: Jr. Daniel Alcides Carrión 151 Chiclayo.

Historia

La clínica Millenium fue fundada en el año 1993 por el Doctor Carlos Hidalgo Aguilar en la provincia de Chiclayo, en el rubro servicios de salud, menciona que una variedad de factores contribuyó a la expansión de la empresa. Uno de ellos fue la falta de atención compasiva y eficaz en los centros de salud estatales, lo que permitió que su ausencia redundara en beneficio de la clínica.

1.Misión

Somos un equipo trabajando para mejorar la salud de nuestros pacientes en toda Macro Región Norte, brindando una atención Integral, Segura y a Precios Bajos

2.Visión

Ser reconocida como la entidad prestadora de servicios de salud Pionera en la región Lambayeque para mejorar la salud de nuestros pacientes a través de una atención Integral.

3.Objetivos Estratégicos

Mejora continua: Utilizar métodos sólidos para mejorar los servicios de atención en salud de forma que se preste una buena atención y se mantenga el cuidado del usuario.

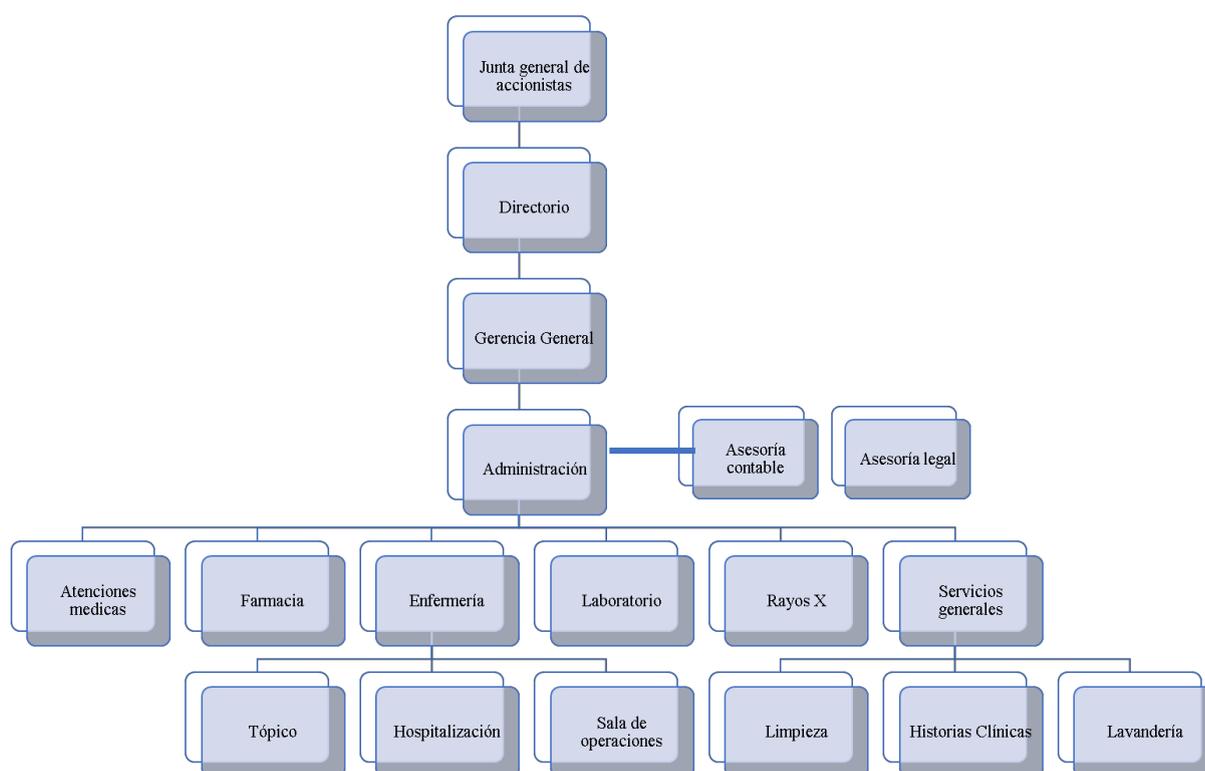
Calidad: Capacitar al personal para ofrecer atención con el mejor trato cordial y de confianza.

Cumplimiento: Proporcionar un entorno de trabajo que favorezca el trabajo en equipo y así alcanzar los objetivos de la organización

4.Productos y/o servicios

La clínica brinda los servicios de salud de consulta médica por especialidades , además ofrece además la atención en exámenes clínicos y hospitalización.

5. Organigrama



Descripción de funciones

Accionista	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir a la sociedad anónima cerrada con capital inicial - Experiencia en empresas de salud 	<ul style="list-style-type: none"> - Vela por los objetivos de la empresa - Lleva participación en la toma de decisiones en las juntas anuales - Socio estratégico para el desarrollo de la empresa
Gerente	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en Administración o contabilidad - Experiencia en microempresas del rubro de salud 	<ul style="list-style-type: none"> - Controla los ingresos y distribuye los pagos - Crea estrategias para aumentar las ventas - Desarrolla los perfiles para los puestos de trabajo
Administrador	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en Administración o contabilidad - Experiencia en microempresas del rubro de salud 	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica y supervisa la empresa - Evalúa y selecciona al personal - Coordina las operaciones diarias de gestión
Contador	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en contabilidad - Experiencia en empresas del sector salud o similares 	<ul style="list-style-type: none"> - Lleva el registro contable - Pagos de impuestos - Resuelve auditorías SUNAT
Abogado	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en derecho - Experiencia en resolución de problemas - Experiencia en empresas del rubro salud 	<ul style="list-style-type: none"> - Lleva los contratos del personal - Pagos en planillas - Resuelve y redacta contrato con guía de la norma legal
Admisión	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos secretariado o administración 	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de usuarios - Recepcionar, entregar y custodiar el dinero en efectivo o tarjeta - Realizar desembolsos de caja chica para trámites o materiales
Médico	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Personal con estudios de medicina general (cirujano general) 	<ul style="list-style-type: none"> - Atiende al paciente - Resuelve dudas o aplica diagnósticos o exámenes - Entrega recetas médicas - Llenado de historia clínica

Personal de limpieza	Funciones
- Estudio completo de secundaria	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad en la limpieza del restaurante, dentro y fuera de la cocina - Almacenamiento de los insumos y materiales perecibles del restaurante y cocina - Limpieza de los materiales de trabajo y herramientas de cocina
Enfermero	Funciones
- Estudios de nivel técnico o universitario en enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Proporciona ayuda al médico - Realiza intervenciones - Aplica medicamentos - Hace guardias o turnos de supervisión en hospitalización - Llenado de historia clínica
Laboratorista	Funciones
- Estudios de nivel técnico o universitario en laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza tomas de muestra para exámenes - Consulta y analiza los exámenes - Entrega exámenes o resultados
Personal de limpieza	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> - Estudios secundarios completos - Experiencia trabajando en servicio de limpieza en clínicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza de suelos, muebles y cristales. - Eliminación de residuos o residuos de papel. - Sustitución de suministros como pañales o papel de cocina

Diagnóstico general

	Fortalezas	Debilidades
Análisis FODA	Capacitación en (atención al diente)	Inestabilidad laboral, cambio de personal de secretaria.
	Local centralizado (centro de Chiclayo)	Poca seguridad infraestructura no cuenta con vigilancia (cámaras Orus)
	Tarjeta de seguro con descuentos Millenium	Atención de consulta en un horario determinado no las 24 horas
	Plana de doctores ele especializada	
	Campañas medicas por temporada o volumen	Alta de comunicación área de logística - empleado
	Convenios con asegura doras (mayor cantidad de clientes)	
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
Los usuarios buscan atención de calidad	Capacitar a personal (atención y resolución de problemas) para una atención personalizada hacia el usuario	Implementar un nuevo sistema de seguridad
Los usuarios buscan seguridad (cero negligencias)	Capacitación a clientes de Essalud a través de difusión de la cartera de médicos especializados	
las empresas buscan atención en salud ocupacional (examen para trabajadores básico)	Realizar campañas medicas por paquete o volumen	Minimizar la rotación del personal a través de charlas o capacitaciones obteniendo una mejor motivación
índice de enfermedades sube por la pandemia (las empresas no se abastecen)	Realizar campañas medicas especialidad ante la subida de enfermedades en pandemia	
Avance de tecnología		
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
Competencia fuerte por otras clínicas cercanas (Servi médicos , Metropolitana , Pacifico)	Mejorar y extender la cartera ante la competencia	Mejorar la comunicación en el área de logística para una mejor gestión ante la competencia
Competencia con precios de cadenas de farmacia (la clínica cuenta con su propia farmacia)	Realizar afiliaciones a la tarjeta de seguros Millenium	Contratar personal médico en horarios externos para mayor afluencia y atención
Laboratorio Suiza lab (precios bajos)	Promover y difundir el local céntrico para la captación de clientes ante la competencia	
La tasa de natalidad no ha crecido		

Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mypes
Importancia de ejecutar capacitaciones de sobre manejo de emociones y resolución de conflictos	Falta de capacitación constante, los resultados muestran Una parte de desconocimiento y la falta de estos conocimientos hace una atención mediocre o regular
Importancia de aplicar flujogramas para reducir tiempo de espera	Muy pocas veces los colaboradores o administrativos presentan esta opción para el tiempo de espera sea menor
Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar desagrado o insatisfacción	En un término intermedio los colaboradores con el dueño ha considerado la posibilidadde capacitar para una mejor atención además de una guía adecuada para que el colaborador se sienta seguro al orientar al paciente

Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
<p>Importancia de ejecutar capacitaciones de sobre manejo de emociones y resolución de conflictos</p>	<p>Falta de capacitación constante, los resultados muestran Una parte de desconocimiento y la falta de estos conocimientos hace una atención mediocre o regular</p>	<p>- Se podría indicar que la pandemia tuvo reducción en los presupuestos o tiempos para la elaboración de capacitaciones masivas, ya que los horarios de muchos son rotativos</p>
<p>Importancia de aplicar flujogramas para reducir tiempo de espera</p>	<p>Muy pocas veces los colaboradores o administrativos presentan esta opción para el tiempo de espera sea menor</p>	<p>- Los administrativos no consideran este proceso necesario para la práctica ya que creen que el paciente que llega debe esperar para y conforme llegan obtener un turno.</p>
<p>Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar desagrado o insatisfacción</p>	<p>En un término intermedio los colaboradores con el dueño ha considerado la posibilidad de capacitar para una mejor atención además de una guía adecuada para que el colaborador se sienta seguro al orientar al paciente</p>	<p>- Los administrativos al tener oficinas en el último piso no supervisan constantemente la apertura en admisión donde se da la atención al cliente</p>

Establecer soluciones

Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Importancia de ejecutar capacitaciones de sobre manejo de emociones y resolución de conflictos	Falta de capacitación constante, los resultados muestran Una parte de desconocimiento y la falta de estos conocimientos hace una atención mediocre o regular	<ul style="list-style-type: none">• El representante de la pequeña empresa clínica Millenium deben capacitar para:• Identificar los cuellos de botella para una atención más rápida• Capacitación en resolución de problemas frecuentes con los usuarios• Los temas para tratar serán objeciones de usuario y manejo de emociones .• Capacitar e informar de manera permanente sobre los casos o molestias más frecuentes en la atención al usuario• Identificar las responsabilidades y límites del trabajador en la atención a un usuario.• Promover el trabajo en equipo para mayor retroalimentación entre áreas• Conocer las funciones de cada área para poder apoyarse y evitar la duplicidad de funciones.• Tratar al usuario con respecto y dignidad entender su preocupación , urgencia o emergencia.
Importancia de aplicar flujogramas para reducir tiempo de espera	Muy pocas veces los colaboradores o administrativos presentan esta opción para el tiempo de espera sea menor	<ul style="list-style-type: none">• Promover el uso de formatos preestablecidos para los tramites: Los formatos de historias clínicas y recetas médicas , así como los formatos de laboratorios movidos por un sistema que escanee los documentos manuales o físicos.

<p>Posibilidad de capacitar al trabajador para evitar desagrado o insatisfacción</p>	<p>En un término intermedio los colaboradores con el dueño ha considerado la posibilidad de capacitar para una mejor atención además de una guía adecuada para que el colaborador se sienta seguro al orientar al paciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el flujograma para la mejora de procesos • Separación o filtro de usuarios por urgencia o emergencia : • Un filtro para pacientes a través de su sistema • Ingreso del paciente mediante historia clínica virtual • Registro de pacientes mediante DNI • Medios o vías de comunicación para que el paciente separe con anticipación • Controlar la cola o afluencia de usuarios para optar por horarios flexibles • Tener una previsualización de los usuarios que se atienden en el día mediante un registro
--	--	---

Recursos para la implementación de las estrategias

N	Estrategias	Recursos humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<p>El representante de la pequeña empresa clínica Millenium deben capacitar para:</p> <p>Identificar los cuellos de botella para una atención más rápida</p> <p>Capacitación en resolución de problemas frecuentes con los usuarios</p> <p>Los temas para tratar serán objeciones del usuario y manejo de emociones .</p> <p>Manejo de emociones</p> <p>Capacitar e informar de manera permanente sobre los casos o molestias más frecuentes en la atención al usuario</p> <p>Identificar las responsabilidades y límites del trabajador en la atención a un usuario.</p> <p>Promover el trabajo en equipo para mayor retroalimentación entre áreas</p> <p>Conocer las funciones de cada área para poder apoyarse y evitar la duplicidad de funciones.</p> <p>Tratar al usuario con respecto y dignidad , entender su preocupación , urgencia o emergencia.</p>	Representantes y trabajadores (consultor)	S/. 1200	<p>Internet</p> <p>Computadoras</p> <p>Impresora</p> <p>Papel bond</p>	1 meses
2	<p>Promover el uso de formatos preestablecidos para los tramites</p> <p>Los formatos de historias clínicas y recetas médicas , así como los formatos de</p>	Representantes	S/.500.00	<p>Internet</p> <p>Computadoras</p>	2 semanas

	laboratorios movidos por un sistema que escanee los documentos manuales o físicos.				
3	<p>El representante de la pequeña empresa clínica Millenium deben capacitar para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el flujograma para la mejora de procesos • Separación o filtro de usuarios por urgencia o emergencia <p>Un filtro para pacientes a través de su sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> ü Ingreso del paciente mediante historia clínica virtual <p>Registro de pacientes mediante DNI</p> <p>Medios o vías de comunicación para que el paciente separe con anticipación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar la cola o afluencia de usuarios para optar por horarios flexibles <ul style="list-style-type: none"> ü Tener una previsualización de los usuarios que se atienden en el día mediante un registro 	Representantes	S/.500.00	Internet Computadoras	2 seman a

	<ul style="list-style-type: none"> • Los formatos de historias clínicas y recetas médicas , así como los formatos de laboratorios movidos por un sistema que escanee los documentos manuales o físicos. 	31/09/2022												
3	<ul style="list-style-type: none"> • El representante de la pequeña empresa clínica Millenium deben capacitar para: • Realizar el flujograma para la mejora de procesos • Separación o filtro de usuarios por urgencia o emergencia • Un filtro para pacientes a través de su sistema • Ingreso del paciente mediante historia clínica virtual • Registro de pacientes mediante DNI • Medios o vías de comunicación para que el paciente separe con anticipación • Controlar la cola o afluencia de usuarios para optar por horarios flexibles • Tener una previsualización de los usuarios que se atienden en el día mediante un registro 	1/09/2022												
		31/09/2022					X	X	X	X	X	X	X	X

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los usuarios encuestados de clínica Millenium, 2022.

Edad: El 43% de representantes de 55 años a más años, (Tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Jasso , Gómez y Barrera. (2017) quien señaló que el 70% de los representantes tiene de 60 y 74 años.

Sexo: Con un 59% de mayoría son mujeres encuestadas, coinciden con Briones y Guillermo (2020) en cuanto a los encuestados son personas del sexo femenino con un 72,54%. Por otro lado, contrastado con Jasso, Gómez y Barrera. (2017) con un 66% de sexo femenino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tiene de 55 a más años debido a que con el paso de los años las personas necesitan mayor nivel en cuidados de salud, por el deterioro de su calidad de vida y salud física como mental.

Tabla 2. Características de infraestructura de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

Los equipos que se utilizan dentro de la clínica Millenium son modernos: El 60% de los encuestados está de acuerdo con que los equipos utilizados para la atención en la Clínica Millenium (tabla 1). Datos que al ser comparados con lo encontrado por Pisfil (2020) difieren en sus los elementos tangibles, el 64% se insatisfecho porque el establecimiento no cuenta con equipos disponibles o materiales necesarios para su atención o emergencia. Esto se debe al costo elevado de la maquinaria para solventar nuevos equipos además el costo de instalación varia. Aun así, la clínica Millenium busca la recuperación económica por la pandemia, brinda y mantiene una buena infraestructura relacionada a los equipos tecnológicos en salud. Aun así, existe un 24% de encuestados que comenta ni de acuerdo ni en desacuerdo afirmando de forma regular que sus equipos no son modernos (tabla 1). Asimismo, una tercera parte de los

equipos de la clínica no cuentan con la tecnología adecuada para la atención, aun así, son equipos con los cuales pueden trabajar para brindar un servicio intermedio.

Las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas: se evidencian que la pregunta N2 Las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas con un 53% de acuerdo lo que se contrasta con lo encontrado por Barragán ,García y Medina (2022) en su concepto sobre infraestructura es la capacidad instalada que tiene la institución para ofrecer el servicio y atender las necesidades de los clientes, además aquellos elementos que integran la parte visible del servicio de producto es decir factores que pueden ser tocados como integrantes del proceso. Por otro lado, un 21% de encuestados mencionan que Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la instalación física con 21%, lo clientes aprecian instalaciones físicas de primer nivel, por lo que el atributo elementos tangibles debe estar presente en la imagen de la institución para ser visualmente atractiva.

Los colaboradores de la Clínica Millenium tienen una buena presentación: Se evidencia que los colaboradores de la Clínica Millenium tienen una buena presentación con un 67% de acuerdo y un 28% totalmente de acuerdo. Lo que se contrasta con lo encontrado por Guzmán (2020) ,los empleados de la empresa de servicios deben mantener una pulcra apariencia, la presentación personal de una persona contribuye a la mejora profesional, y una mala presentación puede conducir al aislamiento social, por lo que los empleados siempre deben estar atentos a su apariencia .

La Clínica Millenium cuenta con los materiales adecuados para su atención: El 59% indica estar de acuerdo que en la atención de salud que se les brinda tienen los materiales o elementos para poder obtener un servicio de calidad. Estos resultados

contrastan con lo encontrado por Briones y Guillermo (2020) quienes comentan sobre los elementos o materiales relacionados con el servicio se afirmó mediante un 85,7% de satisfacción. La clínica cuenta con los materiales para brindar el servicio a disposición del cliente, además coincide con el concepto de Guzmán (2020) se trata de todo el insumo material que será necesario para que el servicio se produzca o bien los instrumentos que se deben colocar a disposición del cliente.

Tabla 3. Características del servicio de la calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

Los colaboradores proporcionan un servicio adecuado y rápido: Referente a este ítem encontramos que un 43% que representa la mayoría de encuestados está de acuerdo , Contrastado con Peñafort, Ramírez y García (2020) indicando la capacidad de respuesta que tienen los colaboradores para la disponibilidad del personal ante cualquier inquietud o duda. Aun así, un 39% que esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo indicando que una gran parte de la clínica presenta la mayor brecha existente, en tanto, con respecto al tiempo programado de la consulta, los usuarios no están en total acuerdo.

Los colaboradores de la Clínica Millenium siempre están dispuestos a proporcionar ayuda: Un poco más de la mitad de encuestados representados por 52% están totalmente de acuerdo con que los trabajadores tienen predisposición a ayudar al usuario, contrastando con Ramos, Podesta y Ruiz (2020) , con un 48% en su capacidad de respuesta entendido como la prontitud que tienen los trabajadores para atender o prestar el servicio al cliente.

Los colaboradores de la Clínica Millenium atienden las solicitudes de los clientes rápidamente con un 39% de acuerdo esto se contrasta con Quimís (2021) quien señalo

que los empleados atienden a las solicitudes del cliente de manera inmediata , con un 50% que tiene una opinión positiva sobre la atención. Además, Bustamante et al (2020) menciona que debe existir capacidad para desempeñar la atención al cliente a través del servicio con responsabilidad, disponibilidad y conocimiento para ayudar a los clientes, además de generar confianza. Además, según Torres y Luna (2017) Los indicadores para medir el servicio tienen que ver con la voluntad sincera de la ayuda del colaborador hacia el usuario., la rapidez y agilidad con la que se va a ofrecer el servicio. La capacidad de la empresa para cumplir con lo que se promete y realizarlo con precisión, un mínimo o cero errores. Además, mide el conocimiento que se tiene del empleado para inspirar seguridad al hablar con el cliente. Los colaboradores de la clínica Millenium están preparados para brindar una atención oportuna a todas las dudas que se lleven a cabo antes, durante y después del servicio.

Los colaboradores inspiran confianza a los clientes: Con un 49% en totalmente de acuerdo y 47% de acuerdo, lo que quiere decir que los clientes sienten que están en un lugar seguro con trabajadores que les brindan facilidades ,además de explicar o resolver dudas para una mayor tranquilidad y confianza. Estos resultados difieren por lo encontrado con Piña, Mejías y Godoy (2018). El autor menciona que la falta de estudios o capacitación genera pérdidas a la empresa, cometen errores porque estas políticas de su calidad de servicio fueron elaboradas de forma empírica, por lo tanto, aumentaron las quejas de los clientes , además resalta la falta de planificación, de tal forma buscan mejorar y cumplir con las expectativas del cliente y así recuperar la confianza y fidelidad que tenía en ellos. Preocuparse sinceramente por el cliente ayuda a que un colaborador sea capaz de actuar de manera adecuada en una determinada situación o momento por iniciativa propia.

Los colaboradores de la Clínica Millenium están capacitados: La mayoría de encuestados 46% afirma que el personal está capacitado para brindar un servicio adecuado. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Martin (2021) el 77% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que los colaboradores están capacitados para responder las preguntas de los clientes. evidencia puntos fuertes como el trato recibido por el personal administrativo y asistencial, infraestructura y aseo institucional. Además, se requiere de estrategias de mejoramiento y evaluaciones periódicas para alentar y mantener la calidad percibida. Aun así, existe un 31% que dé ni acuerdo ni en desacuerdo, lo que quiere decir que aún existen algunas deficiencias o falta de reforzamiento en algunas áreas o procesos.

Tabla 4.

Características de la empatía de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

La Clínica Millenium brinda atención personalizada: Un gran parte de los encuestados correspondiente a 32% está en Ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la premisa. Resultados que al ser comparados con lo encontrado con Martin (2021) 20,2% de los clientes no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Aun así, un 28% de encuestados está de acuerdo con la premisa. Por otro lado, Martin (2021), el 48,2% de los encuestados indica estar algo o completamente de acuerdo con la prestación del servicio individualizado de la empresa. Con tantas especialidades y servicios médicos disponibles en un solo lugar, está claro que la atención personalizada es un factor importante tanto para los clientes como para las empresas. Además, se requiere de estrategias de mejoramiento y evaluaciones periódicas para alentar y mantener la calidad percibida. Además, Torres y Luna (2017) menciona que la atención

personalizada es la capacidad con la que va a escuchar el colaborador al cliente para entender y resolver sus dudas o necesidades.

Los colaboradores muestran preocupación por atender al cliente: El 34% de los encuestados está de acuerdo con la premisa, además un 39% está totalmente de acuerdo. Resultados que, al comparados con lo encontrado en Ramos, Podesta y Ruiz (2020) con un 52% de encuestados, un poco más de la mitad refieren ser atendidos con cercanía, los colaboradores son conscientes de las necesidades del usuario , además tratan de brindarles la mayor ayuda posible. Por otro lado, difiere por lo encontrado con Pisfil (2020) En la dimensión empatía, relacionado a la preocupación genuina por los usuarios tenemos con un 79.1% de los usuarios está insatisfecho porque no se brindó explicación adecuada sobre su consulta o duda de salud. Así mismo Florián, Gálvez y Barsallo (2020) mostró una insatisfacción de los usuarios externos del 62.7%, las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción fueron empatía con 76.1% Es por ello por lo que estas áreas se ha propuesto tener mayor énfasis , para iniciar un plan de mejora de atención al usuario. Se concluyo que identificando las necesidades del usuario se puede lograr el cambio a la satisfacción porque se estará priorizando los aspectos con alta insatisfacción. Se busca la empatía del colaborador para demostrar que la organización se preocupa, no sólo por mantenerla y ser sostenible, sino que se compromete sinceramente con el cliente y por resolver sus necesidades como una entidad que tiene una misión y visión relacionada al usuario.

Los colaboradores resuelven las necesidades del cliente con respecto a la atención: Con un 44% de acuerdo, además un 54% totalmente de acuerdo. Resultados que al ser contrastados con lo encontrado en Gemechu, (2019) cuando la organización comprende o estima las necesidades de los clientes y hace que sus servicios sean

accesibles para los usuarios. Sin embargo, las organizaciones que no brindan la atención individualizada solicitada a sus clientes y ofrecen, por ejemplo, horas de operación convenientes para la organización y no para sus clientes, no demuestran un comportamiento empático. Brindar a los clientes una atención individualizada y cuidadosa, además se preocupan por las necesidades de su cliente. (Bustamante et al, 2020). Lo que da a entender que los trabajadores cumplen con para obtener una mejor calidad de servicio es necesario que la institución continúe brindando una atención con preocupación por el usuario, continuar con estrategias para poder fortalecer los procesos

Tabla 5.

Características de evaluación de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

La atención médica cumplió con el nivel deseado: Un 56% está de acuerdo y un 33% totalmente de acuerdo con la premisa. Resultados que, al ser comparados con Boada, Barbosa y Cobo, (2019) se obtuvo un 70%, de satisfacción con el servicio externo. Se concluyó que es importante generar estrategias para permitir una mejora continua, la calidad en los servicios de salud aporta información sobre cómo los usuarios perciben la atención, se presentan factores como la confianza excesiva del paciente en el médico y el subsidio gubernamental a los servicios médicos. La calidad en el servicio es un factor significativo para diferenciar los servicios, lo que aporta ventajas competitivas como la retención de clientes, el boca a boca positivo, la reducción del nivel de migración del personal, la reducción. Es por ello que se deben enfocar en aspectos como la entrega oportuna del servicio, tener trabajadores

comprensivos y poder asegurar una comunicación efectiva, puntualidad y flexibilidad dentro de la fuerza laboral

El tiempo de espera en los tramites fue adecuado: La mayoría de encuestados un 38% está en un nivel regular o con la escala Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Resultados que contrastados con Argudo, Narváez y Vásquez (2021) identificó las variables con bajo nivel de satisfacción siendo el tiempo de espera, determinaron aspectos débiles que requieren estrategias de mejoramiento en los procesos. Además, Diago (2021) comento que el tiempo de espera es esencial para medir el impacto de la atención además de tramites, y personal competente que lo atendió en un determinado tiempo o momento. Además, Castañeda (2018) menciona que en la región Lambayeque en la última década, muestra problemas relacionados a la calidad de servicio por ejemplo no utiliza estrategias de organización con todos los que están incluidos en el servicio para trabajar en equipo y minimizar los tiempos de espera del cliente , la falta de capacitación al personal y aumentar personal para cubrir todas las inquietudes y sugerencias que se pudieran presentar en fechas donde hay más afluencia de público. Aun así, una tercera parte con 34% afirma estar de acuerdo con el tiempo de espera, ya que las demoras no son en todas las áreas o consultorios de atención existen algunos consultorios o especialidades con mayor afluencia.

Cuentan con personal competente: con un 47% totalmente de acuerdo además de un 47% de acuerdo . Resultados que al ser comparados con Martin (2021) el 77% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que los colaboradores están capacitados para responder a las dudas de los clientes , la capacitación continua permite que el colaborador sea capaz de afianzar conocimientos, respondiendo a sus área o necesidad en el servicio , buscando mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de

sus colaboradores a través de charlas , informes , talleres teóricos y prácticos., además Piña, Mejías y Godoy (2018) menciona que la falta de estudios o capacitación genera pérdidas a la empresa , cometen errores porque estas políticas de su calidad de servicio fueron elaboradas de forma empírica , por lo tanto, aumentaron las quejas de los clientes.

El tiempo de espera fue adecuado o mínimo: Un 43% esta menciona que está en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Resultados que contrastados con Argudo, Narváez y Vásquez (2021) identificó las variables con bajo nivel de satisfacción siendo el tiempo de espera, determinaron aspectos débiles que requieren estrategias de mejoramiento en los procesos. Además, Diago (2021) comento que el tiempo de espera es esencial para medir el impacto de la atención incluyendo la atención, tramites, y el personal competente que lo atendió en un determinado tiempo o momento. Además, Castañeda (2018) menciona que en la región Lambayeque en la última década, muestra problemas relacionados a la calidad de servicio por ejemplo no utiliza estrategias de organización con todos los que están incluidos en el servicio para trabajar en equipo y minimizar los tiempos de espera del cliente, la falta de capacitación al personal y aumentar personal para cubrir todas las inquietudes y sugerencias que se pudieran presentar en fechas donde hay más afluencia de público. Aun así, una tercera parte con 34% afirma estar de acuerdo con el tiempo de espera, ya que las demoras no son en todas las áreas o consultorios de atención existen algunos consultorios o especialidades con mayor afluencia. Mientras que una tercera parte correspondiente al 27% está de acuerdo en que el tiempo de espera fue adecuado o mínimo ya que existen días y horarios de mayor afluencia en la organización los cuales pueden permitir variar los resultados.

Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas con un 48% totalmente de acuerdo y un 40% de acuerdo. Lo que da a entender que la empresa si maneja buenos horarios de personal médico para atención con disponibilidad de médicos especialistas durante la semana y en fechas u horarios previamente coordinados esto tuvo un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios

Tabla 6. Características de necesidades de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado: La mayoría de encuestados se encuentra en la escala de acuerdo con un 39% de encuestados refirió que está satisfecho con el servicio, aun mas un 45% se encuentra totalmente de acuerdo con la satisfacción por el servicio de salud brindado. Resultados que al ser comparados con Fabian, Podestá y Ruiz (2022) quienes identificaron que el 96% mostró estar satisfecho con la atención. Es por ello por lo que Calidad de servicio se entiende como la brecha que existe entre las expectativas del cliente y sus percepciones después de recibir un servicio. Para ello se debe contar con infraestructura adecuada, habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable, segura, empática y con disposición para ayudar a los usuarios (Jain y Aggarwal, 2017). Además Silva et al (2021) menciona que, a través de la mejora de la atención y el servicio al usuario, la calidad de servicio sería una herramienta útil para encontrar rentabilidad y sostenibilidad en las organizaciones.

La atención que brinda llena o excede mis expectativas: Según los encuestados un 43% está de acuerdo, además un 34% está totalmente de acuerdo. Datos que al ser comparados (Diago, 2021) quien considera como la expectativa es la esperanza que los clientes tienen por conseguir beneficio sobre algo. Las expectativas están

conformadas por el servicio deseado, el pronosticado y la zona de tolerancia. Esto quiere decir que se reflejan en los siguientes factores, como las promesas explícitas del servicio. A través de afirmaciones que la hacen los colaboradores. Al proporcionar información. Entonces, encontramos el servicio percibido y el servicio que se desea. Según Naldos y Rosas (2018). Además hablamos de las expectativas del cliente cuando estaba a punto de recibir el servicio brindado, este empieza a imaginar ,el servicio deseado, luego va a contrastarlo con lo que recibe es por ello que se debe cumplir con las expectativas del cliente, previas evaluaciones o testigos de mercado para que así allá mayor coherencia entre la realidad de lo que se ofrece y lo que se obtiene. Las expectativas de clientes son aquellos anhelos que el usuario nuevo o cotidiano busca satisfacer gracias a la organización que visita ya sea con sus productos o servicios, esto incluye también la experiencia al momento de ofrecerle el servicio o durante la compra según Miranda et al (2021).

Tabla 7. Características de las expectativas de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

El servicio cumplió con mis expectativas: Contó con un 49% totalmente de acuerdo y un 40% de acuerdo datos. Lo que quiere decir que las expectativas son alcanzadas en el servicio brindado por la clínica Millenium, están conformadas por el servicio deseado, el pronosticado y la zona de tolerancia. Esto quiere decir que se reflejan en los siguientes factores, como las promesas explícitas del servicio. A través de afirmaciones que la hacen los colaboradores. Al proporcionar información. Entonces, encontramos el servicio percibido y el servicio que se desea Naldos y Rosas (2018).

Recibí una atención superior a mis expectativas: La mayoría de los encuestados refiere un 43% de acuerdo y un 36% totalmente de acuerdo. Lo que quiere decir que la

expectativa en general es valorada, esta se obtendrá después de un servicio adquirido obtener, depende de los conocimientos y percepciones de quien valora y espera obtener de una empresa además de las adicciones que presenta el servicio para que sea cómodo y visualmente atractivo a un usuario.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los usuarios tiene de 55 años a más años, estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación y son mujeres. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios tiene de 55 a más años debido a que con el paso de los años las personas necesitan mayor nivel en cuidados de salud, por el deterioro de su calidad de vida y salud física como mental.

La mayoría de los usuarios considera que la clínica Millenium tiene un nivel regular de calidad de servicio, del mismo modo están de acuerdo en que su infraestructura se es moderna, los colaboradores están presentables, Sin embargo. La minoría relativa considera a la pequeña empresa estudiada se encuentra relativamente con un nivel adecuado de atención sin embargo se evidencio brechas en la ejecución de capacitaciones para evitar cuellos de botella, una pronta atención y menor tiempo de espera para los usuarios.

La mayoría de los usuarios manifiesta que está de acuerdo con los equipos modernos de la clínica Millenium, además de acuerdo con que las instalaciones físicas son visualmente atractivas, de acuerdo con que los colaboradores tienen buena presentación, Por otro lado más de la mitad afirmo estar de acuerdo que la empresa si cuenta con los materiales para una buena atención

La mayoría de los usuarios esta ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa brinda atención personalizada evidenciando deficiencias, de acuerdo con que los colaboradores muestran preocupación al atender, además están de acuerdo con tratan de resolver las necesidades de los clientes.

La mayoría de los usuarios manifestaron estar de acuerdo que la empresa Millenium cumple con la atención médica cumple con el nivel deseado, sin embargo una mayoría afirma que el tiempo de espera en los tramites no es adecuado, además consideran que el personal es competente , una mayoría relativa esta ni de acuerdo ni en desacuerdo que el tiempo de espera es adecuado, por otro lado la mayoría considera que la empresa ofrece horas de servicio adecuado.

La mayoría de los usuarios respondieron que la empresa Millenium se encuentra satisfechos con el servicio brindado , de igual forma excede sus expectativas, por lo cual están de acuerdo que cumplió con su resultado o expectativa , sin embargo una minoría relativa afirma que no cumple con lo deseado.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se elaboró un plan de mejora con la finalidad de brindar herramientas, técnicas y estrategias administrativas que permitan ayudar a mejorar la gestión de la clínica Millenium, logrando que los representantes desarrollen más capacidades frente a los retos que le imponga la organización con el objetivo de mejorar cada día en su crecimiento empresarial y así lograr centrarse o posicionarse mejor en el mercado competitivo en el que se encuentra, alcanzar la satisfacción de sus clientes mejorar la imagen de la organización y seguir generando rentabilidad lo cual permita el crecimiento y desarrollo de esta entidad

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

Iniciar con la identificación y remoción de los cuellos de botella para una atención más rápida esto iniciara un flujograma más competente en procesos.

Promover el uso de formatos preestablecidos para los tramites, Los formatos de historias clínicas y recetas médicas, así como los de laboratorios movidos por un sistema que escanee los documentos manuales o físicos.

Capacitar en los temas para tratar serán objeciones del usuario y manejo de emociones, además de promover el trabajo en equipo para mayor retroalimentación entre áreas y capacitación en resolución de problemas frecuentes con los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, R., Peña, P. , Hoyos, C., & Jiménez, M. (2020). *Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019*. Archivos de Medicina (Manizales), 20(2), 397–409. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.
- Argudo, B., Narváez, C., & Vásquez, E. (2021). *Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues*. *Cienciamatria*, 7(12), 545-574. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.440>
- Barragán, C.; García, J. Jesús; Medina, N. (2022) *Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL*. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática, vol. 11, núm. 30, 2022 Universidad Autónoma del Estado de México, México Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637969396001>
- Barturen, P. (2019). *Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017*. Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1703>
- Benites, N. & Díaz, N. & Fernández. (2020). *Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque – Chiclayo 2019*. Tzhoecoen. 12. 525-535. 10.26495/tzh.v12i4.1401. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401/1936>
- Burgos, S. & Revollo, T. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Revista de Investigación Valor Agregado. 5. 22-39. 10.17162/riva.v5i1.1279.

- Bustamante Ubilla, Miguel & Zerda, Elsie & Obando, Francisco & Tello, Michelle. (2020). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Empresarial*. 13. 10.23878/empr.v13i2.159.
- Cabrera, D. (2022). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un centro de salud de la región Lambayeque*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78133>
- Castañeda, Y. (2018). *Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente*. Recuperado de: <https://doi.org/10.26495/rhe185.270>
- Comex Perú (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2020*. Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Diago, F. (2021). *Servicio al cliente: autenticidad del ser*. Catálogo Editorial. <https://doi.org/10.15765/poli.v1i2.2099>
- Fabian, A., Podestá, L., & Ruiz, R. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020*. *Horizonte Médico* (Lima), 22(1), e1589. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *Journal of Business & Financial Af*
- Florián, N. , Gálvez, N., Barsallo, R. (2020) *Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque-Chiclayo 2019*. *Rev. Tzhoecoen*. Octubre -diciembre 2020. Vol. 12 / N° 4, pp. 525-535-ISSN: 1997-8731. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401/1936>

- García M., González, S. (2022). *Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria*, Atención Primaria, Volume 54, Issue 4, ISSN 0212-6567, Recuperado de :<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>.
- Gemechu, A. (2019). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia*. Ann Soc Sci Manage Stud, 4(1), 14-24. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79302>
- Jain , P. and Aggarwal, V. S. (2017). *The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains*. Amity Business Review. 18(2): 77-89.
- Lara, J., Hermoza, R., & Arellano, C. (2020). *Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima*. Revista Estomatológica Herediana, 30(3), 145-152. <https://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Leyton-Johns, L., Ahumada Castillo, R., & Mora Díaz, J. L. (2020). *Aplicación de escalas e-s-qual y e-rec-qual para evaluar la calidad del servicio del e-tail amazon en Chile*. Revista de Investigación Aplicada En Ciencias Empresariales, 9(1), 49. <https://doi.org/10.22370/riace.2020.9.1.2599>
- López, E, Sifuentes, María, Rodríguez, Rebeca, Aguilar, S, & Perea, Gloria. (2021). *Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian*. Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento, 9(23), e2377710. Epub 21 de febrero de 2022.<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>

- Manrique, J., Manrique, C., Chávez, B., & Manrique, J. (2018). *Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente*. Revista Estomatológica Herediana, 28(3), 185. <https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>
- Mejia, T. E.(2021).*Calidad de atención en consulta externa de la Clínica Millenium y su relación con la satisfacción de los pacientes asegurados en EPS, Chiclayo 2019*. Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3663>
- Mesones F.(2021) *Modelo de gestión de incidentes de tecnologías de la información basado en marcos de trabajo, estándares y buenas prácticas, para mejorar la calidad de los servicios y agregar valor en las unidades ejecutoras del gobierno regional pertenecientes al sector salud en la Región Lambayeque*. Escuela de Posgrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, 2021. [En línea]. Disponible en <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3848>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s*. Alausí. Dominio de las Ciencias, 7(4), 1430-1446. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>
- Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Ciencia y Desarrollo. 23. Recuperado de : <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Moreno, E. (2020). *Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente*. Industrial Data, 22(2), 105–116. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>

- Naldos, V., & Rosas, S. (2018). *Medición del cumplimiento de las expectativas de los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales de la Universidad de Piura Campus Lima a través de la herramienta SERVQUAL*.
- Peñafort, V., Ramírez, E., & García, S. (2020). *Calidad del servicio en una clínica de bucamanga bajo la aplicación del modelo SERVQUAL*. Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas -FACCEA, 10(1), 54–61. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>
- Piña, R., & Mejías, A., & Godoy, E. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Compendium, 21(40), .[fecha de Consulta 10 de Abril de 2022]. ISSN: 1317-6099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Pisfil, M. (2020). *Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes de un servicio de emergencia*. Recuperado de: Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1 <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/7/16>
- Quiroz, C. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de teleterapia en el servicio de medicina física de un hospital de Lambayeque*. Recuperado de : <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3079207>
- Ramos, K. Podesta, L. , & Ruiz, R. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019*. Horizonte Médico (Lima), 20(3), e1248. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Real, R., & Vergara, V. (2021). *Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay*. Revista Peruana de Investigación En Salud, 5(2), 83–90. <https://doi.org/10.35839/repis.5.2.894>

- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque*, Chiclayo, 2019.
- Revista, I. (2020). *Influencia del covid 19 en el desarrollo empresarial del Perú 2020*. *Igobernanza*, 3(10), 43-50. Recuperado a partir de <http://igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/66>
- Sandoval, D., Diaz, K., Vásquez, M., Vásquez, P., Vera, L., Yacarini, A., & García, F. (2019). *Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018: Level of satisfaction of hospitalized users in the surgery service of the Hospital Regional Lambayeque - 2018*. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 4(4), 138 - 142. Recuperado a partir de <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>
- Santa Cruz, M., Collantes, Á. y Nauca, E. (2020). *Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada*. *Revista científica epistémica*. 4. 10.26495/re.v4i2.1322.
- Santamaria, R (2018) *Las PYMES y factores para obtener el éxito, inicio para el marco referencial*. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*. Universidad de Carabobo, Venezuela, vol. VI, núm. 21, pp. 131-144.
- Senmache, N. (2022). *Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9411>
- Shah, S. N. U., Jan, S., and Baloch, Q. B. (2018). *Role of service quality and customer satisfaction in firm's performance: Evidence from Pakistan hotel industry*. *Journal of Commerce and Social Sciences*. 12(1): 167-182.

- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. *Ciencia UAT*, 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. *Contaduría Y Administración*, 62(4), 1270-1293. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Tullume, T. (2020). *Calidad de servicio y actitud del personal de salud sobre la atención del parto en puérperas del Hospital Ferreñafe Lambayeque*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51662>
- Verde, C. E. (2020). *Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes*. *Colisión Por La Economía Verde En Perú*, p. 3. Retrieved from <https://economyverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>
- Viera, J. (2019). *Calidad de servicio brindado por el Policlínico Chiclayo Oeste en el Servicio de Emergencias 2017 - 2018*. Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2658>
- Vigo J. (2020) *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo*. ISSN 1810-6781 *Rev. Cienc. Technol.* 16(3): 57-66 doi: 10.17268/rev.cyt.2020.03.06
- Jasso, Jonathan & Gómez, Abraham & Barrera, Elizabeth. (2017). *Percepción de la calidad de vida en el adulto mayor que acude a la clínica universitaria reforma*. *Revista de Enfermería Neurológica*. 16. 167-175. 10.37976/enfermería. v16i3.245.

- Guzmán, A. (2020) *Calidad de servicio odontológico y fidelización de los clientes en la Clínica Peruano Suiza de la ciudad de Cusco, 2020*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4558>
- Briones, V., & Guillermo, A. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor*. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>
- Quimís Galarza, V. J. (2021). *Estudio de la calidad de servicio que ofrecen las farmacias ubicadas en las lomas de la Florida Guayaquil*. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/60848>
- Martin, D. (2021). *La calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de la Clínica Primavera en la ciudad de Trujillo en el año 2021*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/28957>
- Boada, A. V., Barbosa, A. M., & Cobo, E. A. (2019). *Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL*. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022															
		Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					X											
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.					X	x										
5	Mejora del marco teórico						X										
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología							X									
9	Resultados de la investigación								X	X							
10	Conclusiones y recomendaciones									X							
11	Redacción del informe final										X						
12	Reacción del informe final										X						
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación											X	X	X	X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	x
15	Redacción de artículo científico																x

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	% o Número	Total (SI.)
Suministros (*)			
· Impresiones	0.5	20	10
· Fotocopias	0.2	10	2
· Empastado	120	3	360
· Papel bond A-4 (500 hojas)	10.3	1	10.3
· Lapiceros	4.5	2	9
Servicios			
· Uso de Tunitin	50	2	100
Sub total			
Gastos de viaje			
· Movilidad a la Clinica Millenium	5	10	50
Equipos			
· Laptop HP core i3	1600	1	1400
Total de presupuesto desembolsable			2141.3
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% o Número	Total (SI.)
Servicios			
· Línea de Internet	74	1	74
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Sub total			354
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
Total de presupuesto no desembolsable			606
Total (SI.)			2747.3

Anexo 3. Instrumento de medición



Buen día, estamos realizando un estudio sobre la calidad de servicio y la atención al cliente por favor, responder las preguntas con la mayor sinceridad posible, sus respuestas son confidenciales, anónimas y serán de gran importancia para este estudio. Señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones asignado.

Marque con una (X) el número que corresponde según considere:

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

Encuesta

Datos

Edad: _____

Sexo: M F

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
V. Calidad de servicio						
N						
1	Los equipos que se utilizan dentro de la Clínica Millenium son modernos	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3	Los colaboradores de la Clínica Millenium tienen una buena presentación	1	2	3	4	5
4	La Clínica Millenium cuenta con los materiales adecuados para su atención.	1	2	3	4	5
5	Los colaboradores proporcionan un servicio adecuado y rápido	1	2	3	4	5
6	Los colaboradores de la Clínica Millenium siempre están dispuestos a proporcionar ayuda	1	2	3	4	5
7	Los colaboradores de la Clínica Millenium atienden las solicitudes de los clientes rápidamente	1	2	3	4	5

8	Los colaboradores inspiran confianza a los clientes	1	2	3	4	5
9	Los colaboradores de la Clínica Millenium están capacitados	1	2	3	4	5
10	La Clínica Millenium brinda atención personalizada	1	2	3	4	5
11	Los colaboradores muestran preocupación por atender al cliente	1	2	3	4	5
12	Los colaboradores resuelven las necesidades del cliente con respecto a la atención	1	2	3	4	5

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	V. Satisfacción del cliente	1	2	3	4	5
N						
1	La atención medica cumplió con el nivel deseado	1	2	3	4	5
2	El tiempo de espera en los tramites fue adecuado	1	2	3	4	5
3	Cuentan con personal competente	1	2	3	4	5
4	El tiempo de espera fue adecuado o mínimo	1	2	3	4	5
5	Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas	1	2	3	4	5
6	En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado	1	2	3	4	5
7	La atención que brinda llena o excede mis expectativas	1	2	3	4	5
8	El servicio cumplió con mis expectativas	1	2	3	4	5
9	Recibí una atención superior a mis expectativas	1	2	3	4	5

Anexo 4. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Propuesta de mejora de la calidad del servicio y satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022** y es dirigido por **Hovos Rivas Segundo Casimiro**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Proponer estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **correo**. Si desea, también podrá escribir al correo **segundohoyosrivas@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: ____/____/____

Correo electrónico:

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 6. Autorización por parte de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº 001- 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Sharon Pamela Guevara Torres
Gerente de la Clínica Millenium

Presente. -

De mi consideración:

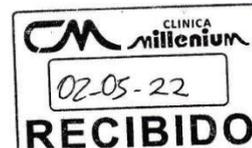
Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Segundo Casimiro Hoyos Rivas con código de matrícula Nº 2611120013, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar el proyecto de investigación titulado "Propuesta de mejora de la calidad del servicio y satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, Distrito de Chiclayo, 2022", durante los 4 meses (marzo- junio) del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su organización. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

SEGUNDO CASIMIRO HOYOS RIVAS

DNI. Nº 16562630



*Procedas:
Admisión, atender lo
Notificados, conjuntamente
con hospitalización*

CM
FAMIDENT S.A.C.
Clínica Millenium
Sharon Pamela Guevara Torres
GERENTE GENERAL

Anexo 7. Validación de expertos:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Limo Vásquez Miguel Ángel

1.2. Grado Académico: Mgtr

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Uladech

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Hoyos Rivas, Segundo

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 Calidad de servicio

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Infraestructura							
Los equipos que se utilizan dentro de la Clínica Millenium son modernos	X		X		X		
Las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas	X		X		X		
El personal de la Clínica Millenium tienen una buena presentación	X		X		X		Considerar la terminología colaboradores en lugar de personal
La Clínica Millenium cuenta con los materiales adecuados para su atención.	X		X		X		
Dimensión 2: Servicio							
Los trabajadores proporcionan un	X		X		X		Considerar la terminología

servicio adecuado y rápido							colaboradores en lugar de personal
Los colaboradores de la Clínica Millenium siempre están dispuestos a proporcionar ayuda	X		X		X		
Los colaboradores de la Clínica Millenium atienden las solicitudes de los clientes rápidamente	X		X		X		
Los colaboradores inspiran confianza a los clientes	X		X		X		
Los colaboradores de la Clínica Millenium están capacitados	X		X		X		
Los trabajadores proporcionan un servicio adecuado y rápido	X		X		X		Considerar la terminología colaboradores en lugar de personal
Dimensión 3: Empatía							
La Clínica Millenium brinda atención personalizada	X		X		X		
Los colaboradores muestran preocupación para atender	X		X		X		
Los colaboradores satisfacen las necesidades del cliente con respecto a la atención	X		x		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Satisfacción del cliente

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

Dimensión 1: Evaluación de la atención							
La atención medica cumplió con el nivel deseado	X		X		X		
Los tramites fueron rápidos	X		X		X		El tiempo de espera en lo tramites fueron los adecuados
Cuentan con personal competente	X		X		X		
El tiempo de espera fue adecuado o mínimo	X		X		X		Se repite con la segunda pregunta de la dimensión 1
Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas	X		X		X		
Dimensión 2: Necesidades							
En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado	X		X		X		
La atención que brinda llena o excede mis expectativas	X		X		X		
Dimensión 3: Expectativas							
El servicio cumplió con mis expectativas	X		X		X		
Recibí una atención superior a mis expectativas	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Limo Vásquez Miguel Ángel
DNI N° 18215927
CLAD N° 04926

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Morillo Campos Yuly Yolanda

1.2. **Grado Académico:** Magister en Gestión Pública

1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Uladech Católica

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:**

1.8. **Carrera:**

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 Calidad de servicio

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Infraestructura							
1. Los equipos que se utilizan dentro de la Clínica Millenium son modernos	X		X		X		
2. Las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas	X		X		X		
3. El personal de la Clínica Millenium tienen una buena presentación	X		X		X		
4. La Clínica Millenium cuenta con los	X		X		X		

materiales adecuados para su atención.							
Dimensión 2: Servicio							
5. Los trabajadores proporcionan un servicio adecuado y rápido	X		X		X		
6. Los colaboradores de la Clínica Millenium siempre están dispuestos a proporcionar ayuda	X		X		X		
7. Los colaboradores de la Clínica Millenium atienden las solicitudes de los clientes rápidamente	X		X		X		
8. Los colaboradores inspiran confianza a los clientes	X		X		X		
9. Los colaboradores de la Clínica Millenium están capacitados	X		X		X		
10. Los trabajadores proporcionan un servicio adecuado y rápido	X		X		X		
Dimensión 3: Empatía							

11. La Clínica Milenium brinda atención personalizada	X		X		X		
12. Los colaboradores muestran se preocupan para atender	X		X		X		
13. Los colaboradores satisfacen las necesidades del cliente con respecto a la atención	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Satisfacción del cliente

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Evaluación de la atención							
1. La atención médica cumplió con el nivel deseado	X		X		X		
2. Los trámites fueron rápidos	X		X		X		
3. Cuentan con personal competente	X		X		X		
4. El tiempo de espera fue adecuado o mínimo	X		X		X		
5. Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas	X		X		X		
Dimensión 2: Necesidades							
6. En general me encuentro satisfecho con	X		X		X		

el servicio brindado							
7. La atención que brinda llena o excede mis expectativas	X		X		X		
Dimensión 3: Expectativas							
8. El servicio cumplió con mis expectativas	X		X		X		
9. Recibí una atención superior a mis expectativas	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Mg. Yidy Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Robert Rubio Castillo

1.2. **Grado Académico:** Maestro en Administración

1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Essalud Chimbote

1.5. **Cargo que desempeña:** Profesional administrativo

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:**

1.8. **Carrera:**

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 Calidad de servicio

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Infraestructura							
1. Los equipos que se utilizan dentro de la Clínica Millenium son modernos	X		X		X		
2. Las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas	X		X		X		
3. El personal de la Clínica Millenium tienen una buena presentación	X		X		X		
4. La Clínica Millenium cuenta con los	X		X		X		

materiales adecuados para su atención.							
Dimensión 2: Servicio							
5. Los trabajadores proporcionan un servicio adecuado y rápido	X		X		X		
6. Los colaboradores de la Clínica Millenium siempre están dispuestos a proporcionar ayuda	X		X		X		
7. Los colaboradores de la Clínica Millenium atienden las solicitudes de los clientes rápidamente	X		X		X		
8. Los colaboradores inspiran confianza a los clientes	X		X		X		
9. Los colaboradores de la Clínica Millenium están capacitados	X		X		X		
10. Los trabajadores proporcionan un servicio adecuado y rápido	X		X		X		
Dimensión 3: Empatía							

11. La Clínica Milenium brinda atención personalizada	X		X		X		
12. Los colaboradores muestran se preocupan para atender	X		X		X		
13. Los colaboradores satisfacen las necesidades del cliente con respecto a la atención	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Satisfacción del cliente

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Evaluación de la atención							
1. La atención medica cumplió con el nivel deseado	X		X		X		
2. Los tramites fueron rápidos	X		X		X		
3. Cuentan con personal competente	X		X		X		
4. El tiempo de espera fue adecuado o mínimo	X		X		X		
5. Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas	X		X		X		
Dimensión 2: Necesidades							
6. En general me encuentro satisfecho con	X		X		X		

el servicio brindado							
7. La atención que brinda llena o excede mis expectativas	X		X		X		
Dimensión 3: Expectativas							
8. El servicio cumplió con mis expectativas	X		X		X		
9. Recibí una atención superior a mis expectativas	X		X		X		

Otras observaciones generales:



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

FIGURAS

Características de los usuarios en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022

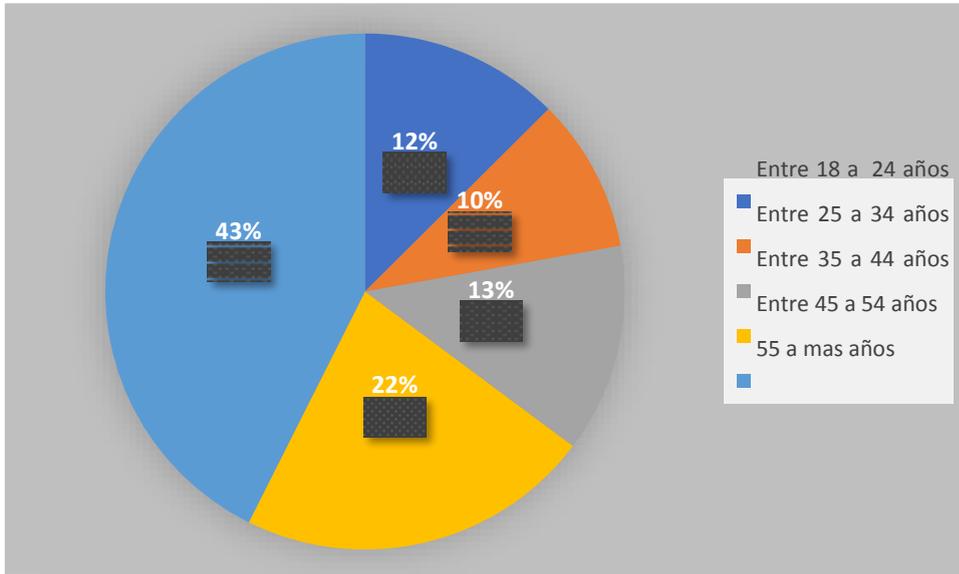


Figura 1. Edad

Fuente: Tabla 1

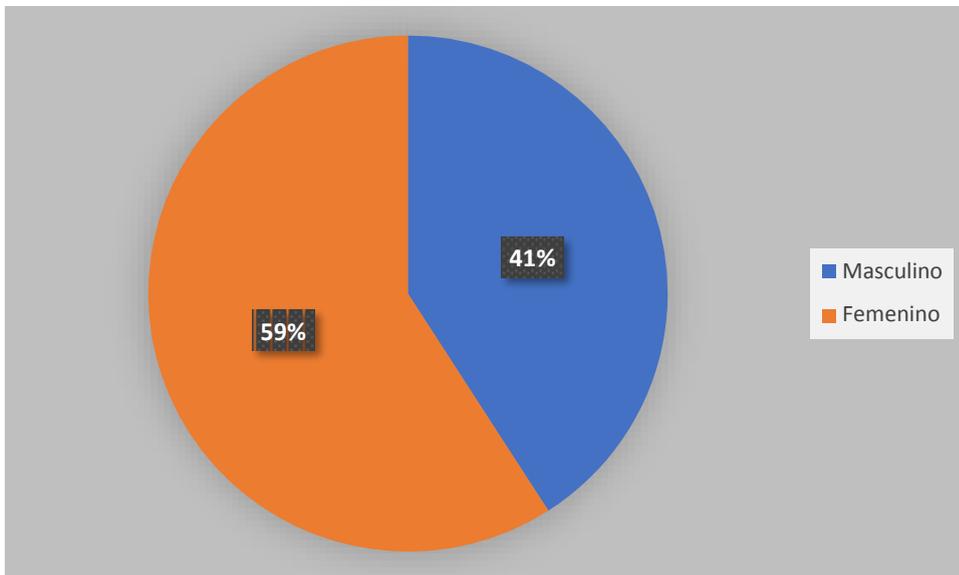


Figura 2. Sexo

Fuente: Tabla 1

Características de infraestructura de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

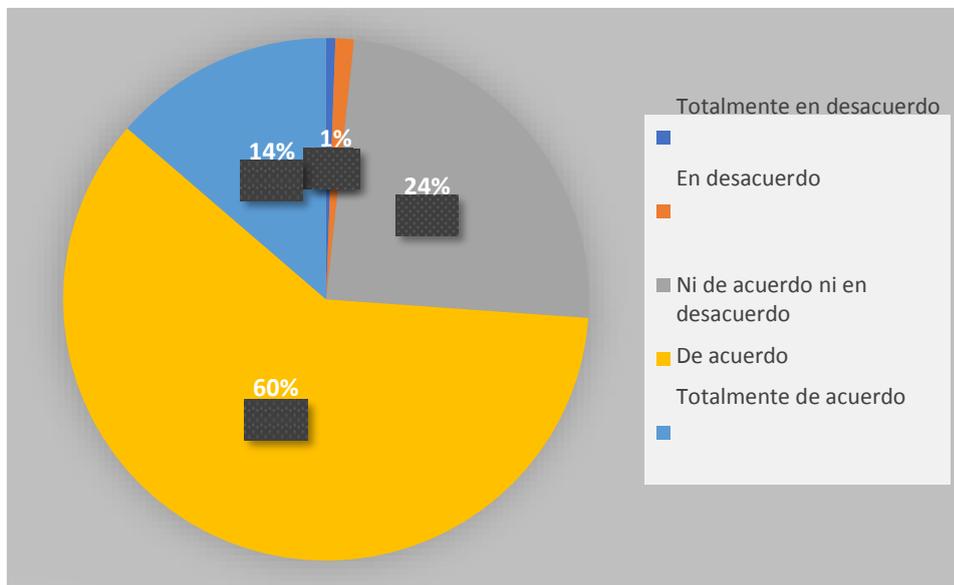


Figura 3. Los equipos que se utilizan dentro de la clínica Millenium son modernos
Fuente: Tabla 2

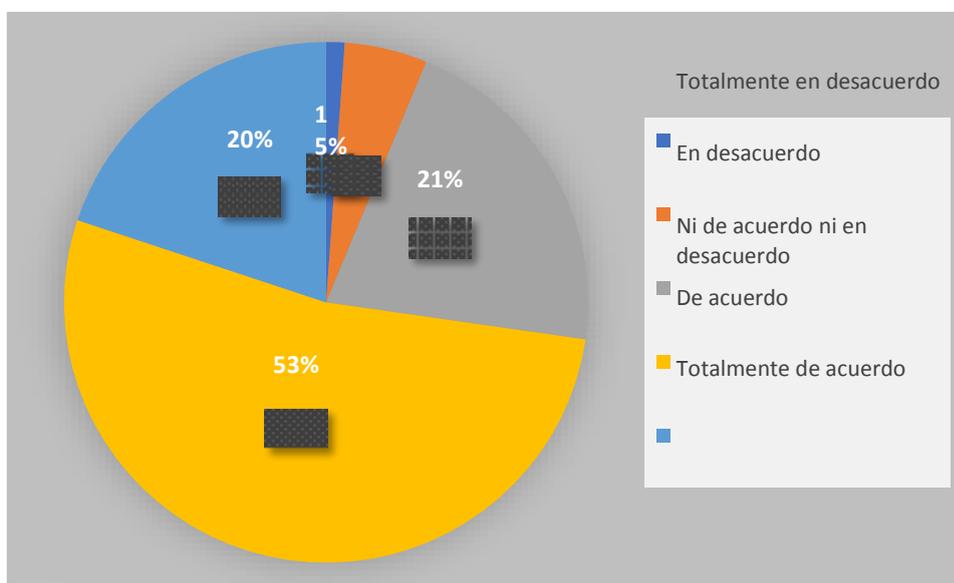


Figura 4 . Las instalaciones físicas en la Clínica Millenium son visualmente atractivas
Fuente: Tabla 2

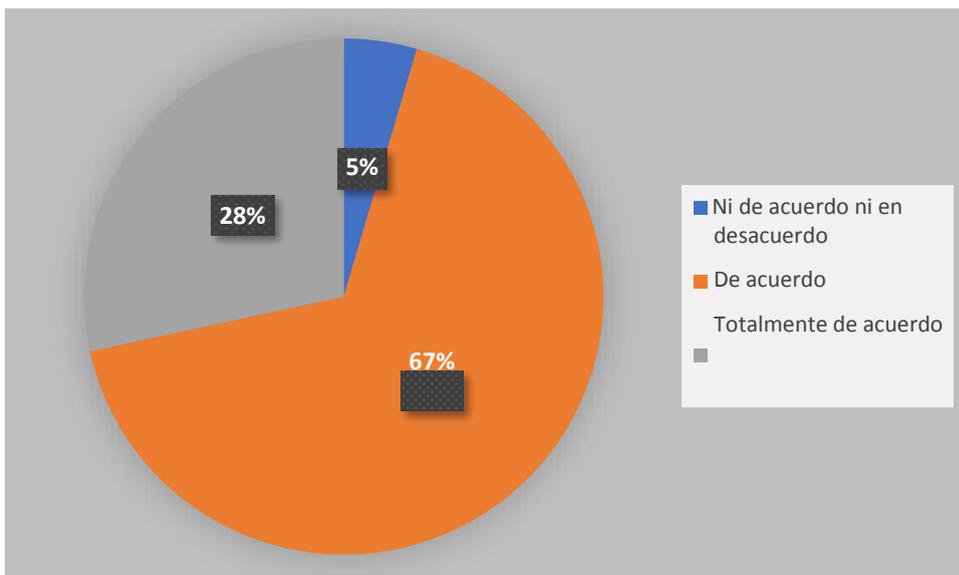


Figura 5. Los colaboradores de la Clínica Millenium tienen una buena presentación
Fuente: Tabla 2

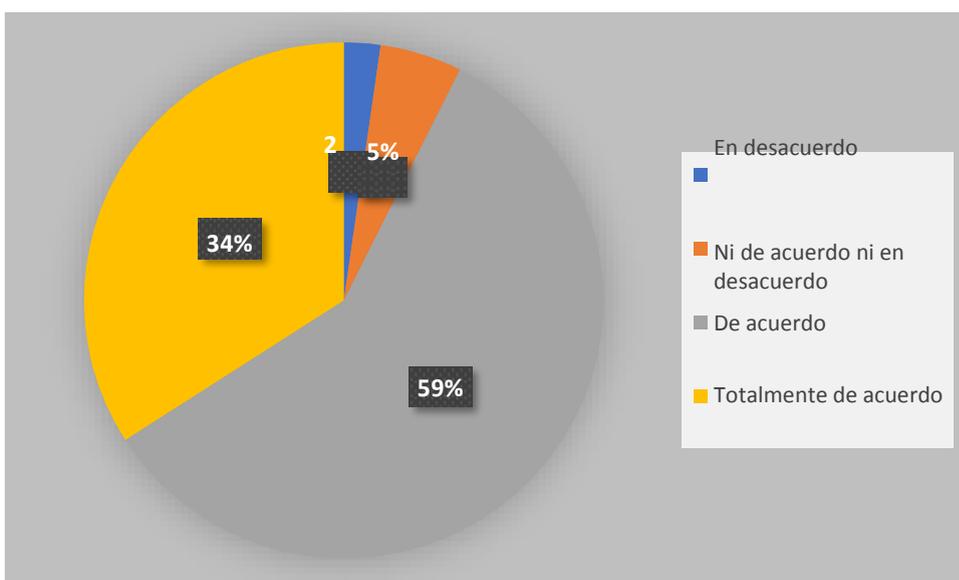


Figura 6. La Clínica Millenium cuenta con los materiales adecuados para su atención.
Fuente: Tabla 2

Características de la empatía de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

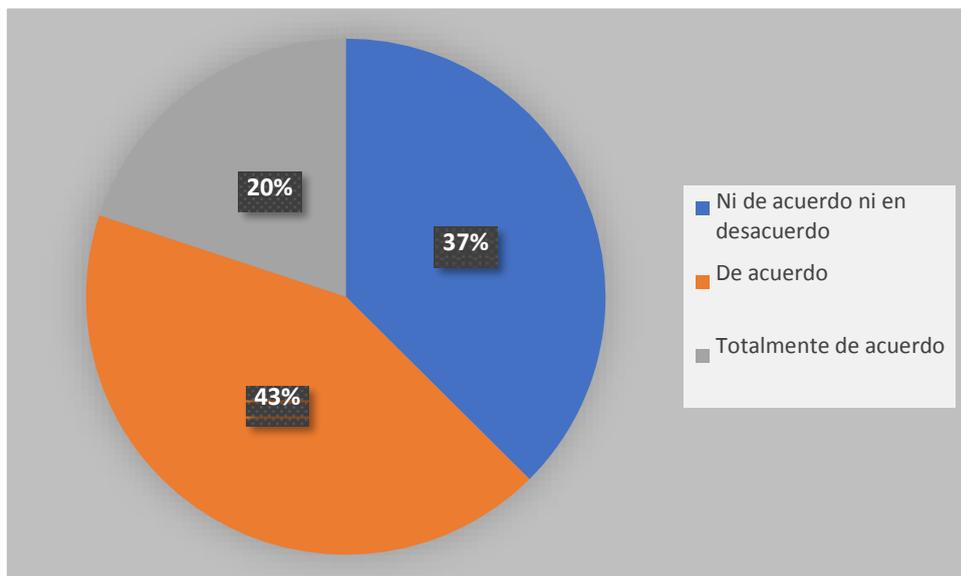


Figura 7. Los colaboradores proporcionan un servicio adecuado y rápido

Fuente: Tabla 3

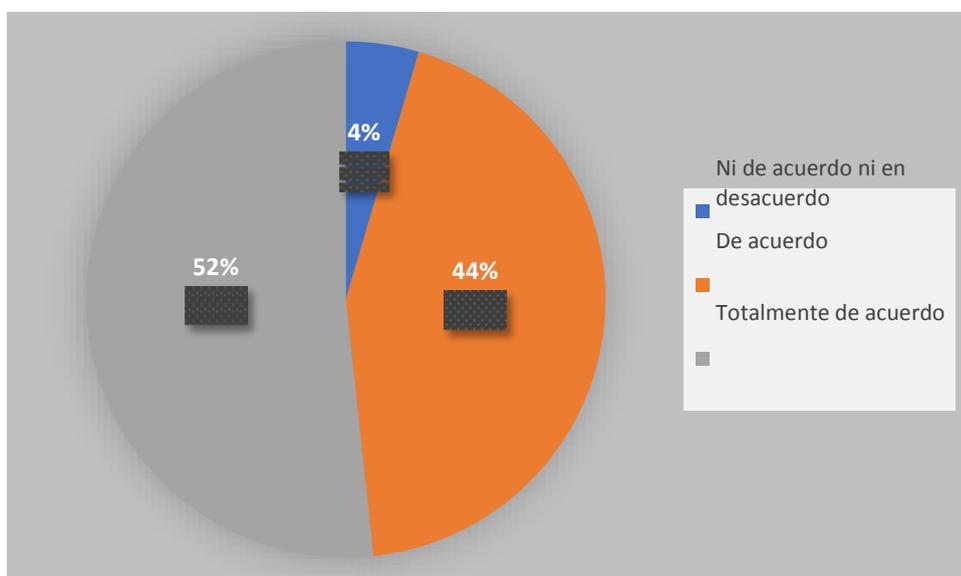


Figura 8.24 Los colaboradores de la Clínica Millenium siempre están dispuestos a proporcionar ayuda

Fuente: Tabla 3

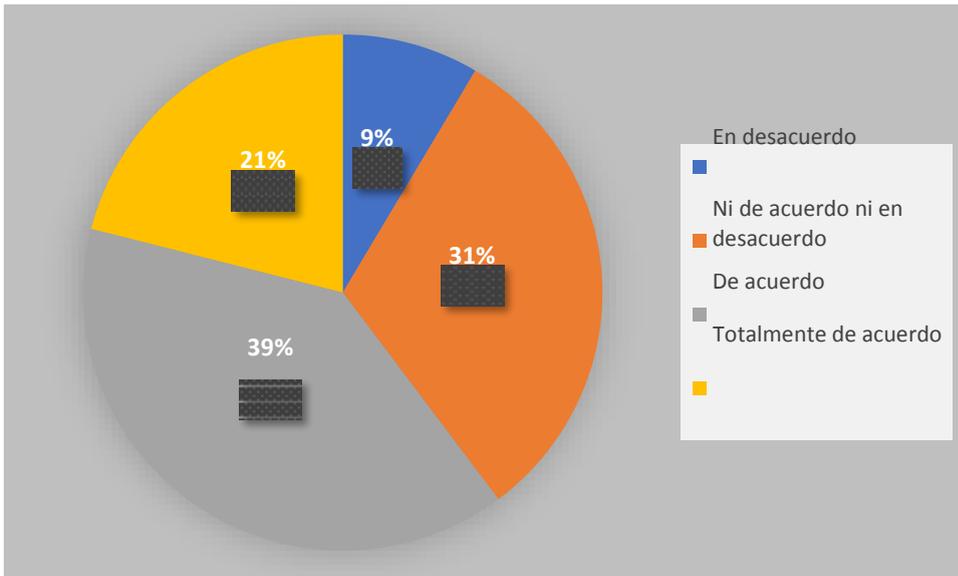


Figura 9. Los colaboradores de la Clínica Millenium atienden las solicitudes de los clientes rápidamente

Fuente: Tabla 3

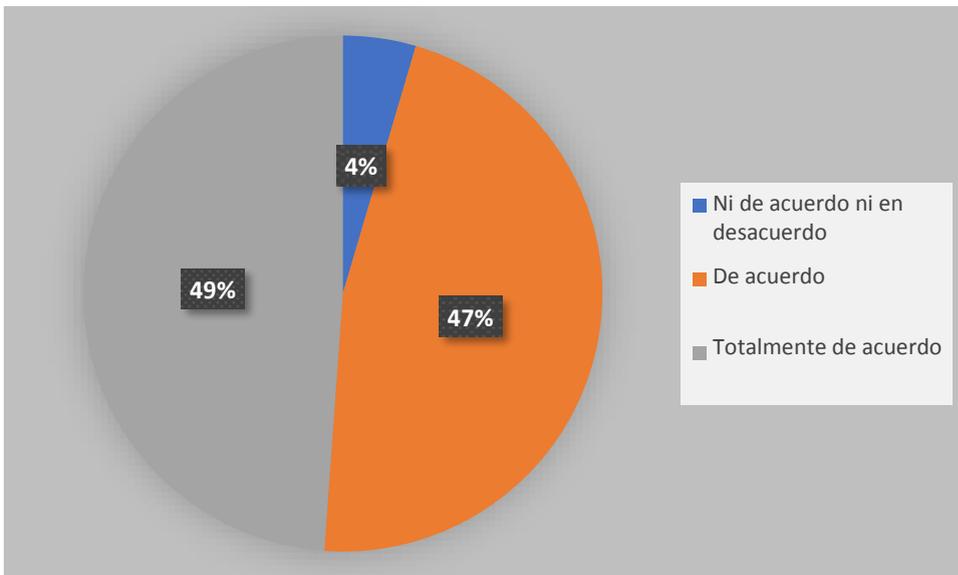


Figura 10. Los colaboradores inspiran confianza a los clientes

Fuente: Tabla 3

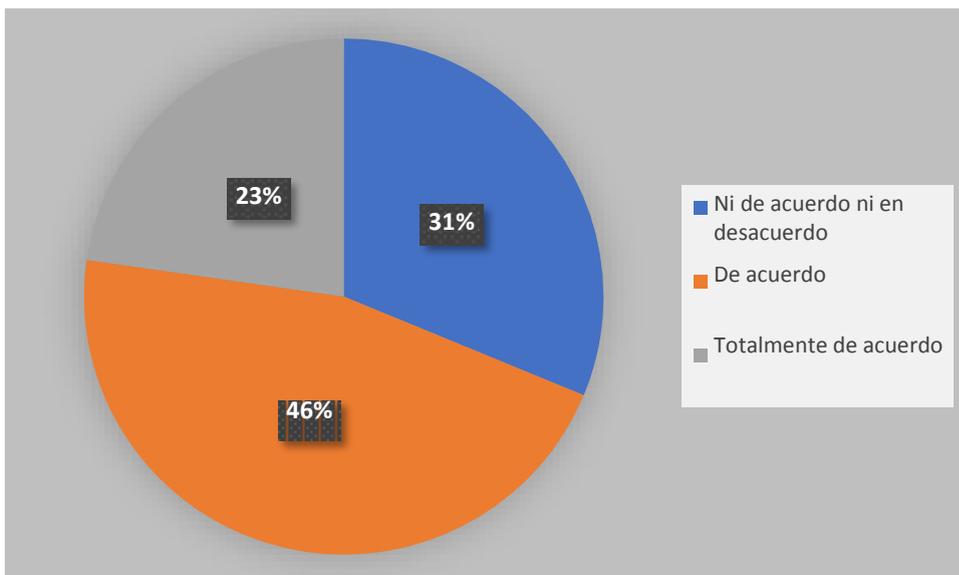


Figura 11. Los colaboradores de la Clínica Millenium están capacitados

Fuente: Tabla 3

Características de la empatía de calidad de servicio en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

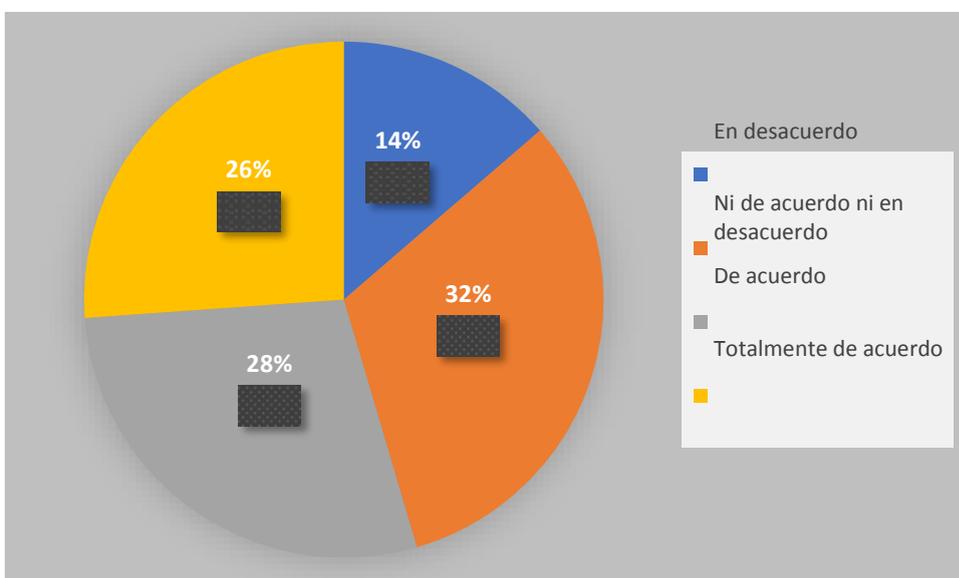


Figura 12. La Clínica Millenium brinda atención personalizada

Fuente: Tabla 4

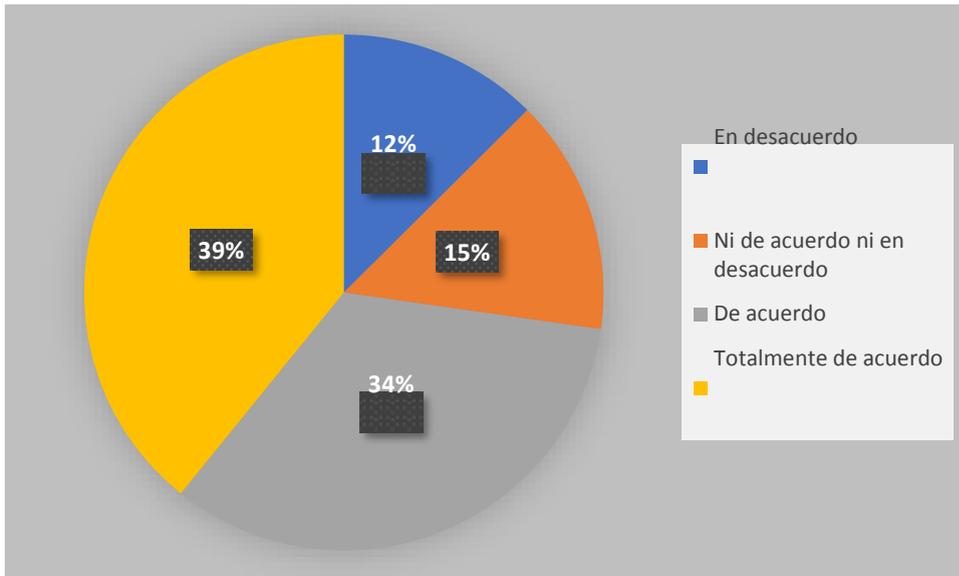


Figura 13. Los colaboradores muestran preocupación por atender al cliente

Fuente: Tabla 4

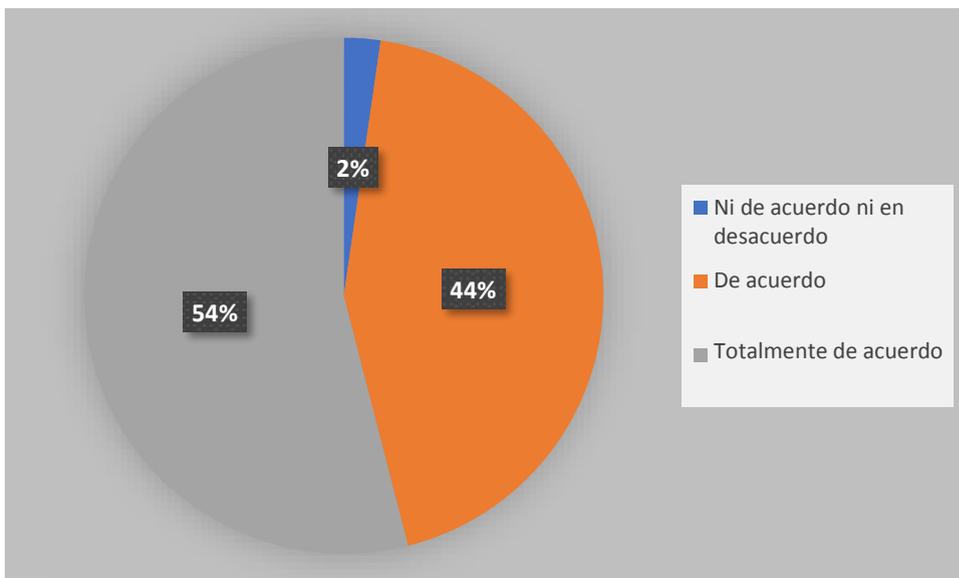


Figura 14. Los colaboradores resuelven las necesidades del cliente con respecto a la atención

Fuente: Tabla 4

Características de necesidades de satisfacción al cliente en la pequeña empresa Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

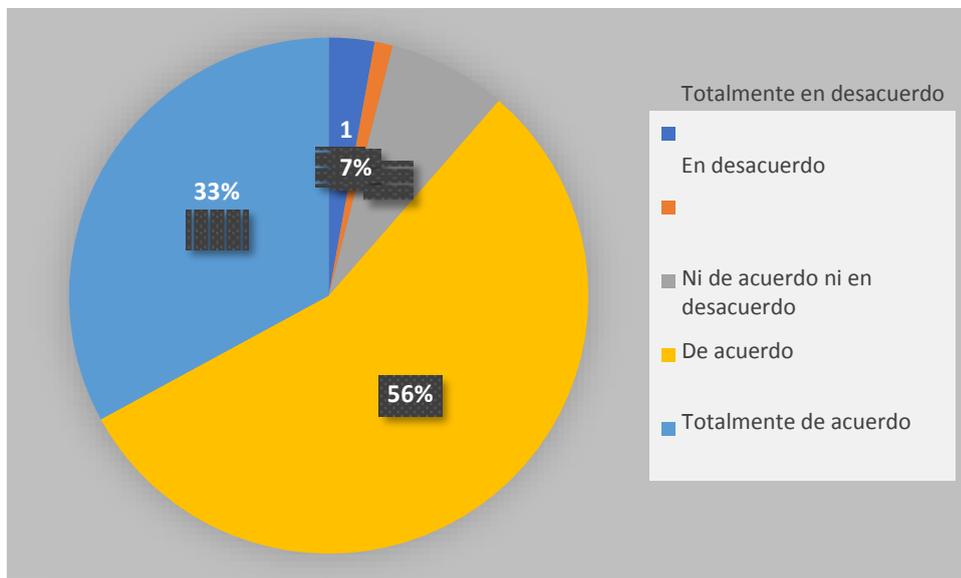


Figura 15. La atención medica cumplió con el nivel deseado

Fuente: Tabla 5

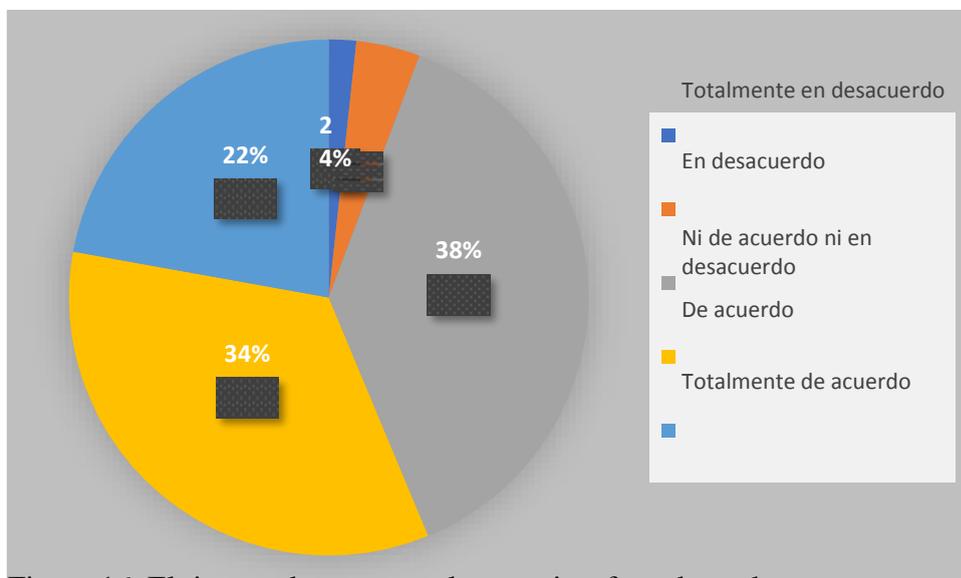


Figura 16. El tiempo de espera en los tramites fue adecuado

Fuente: Tabla 5

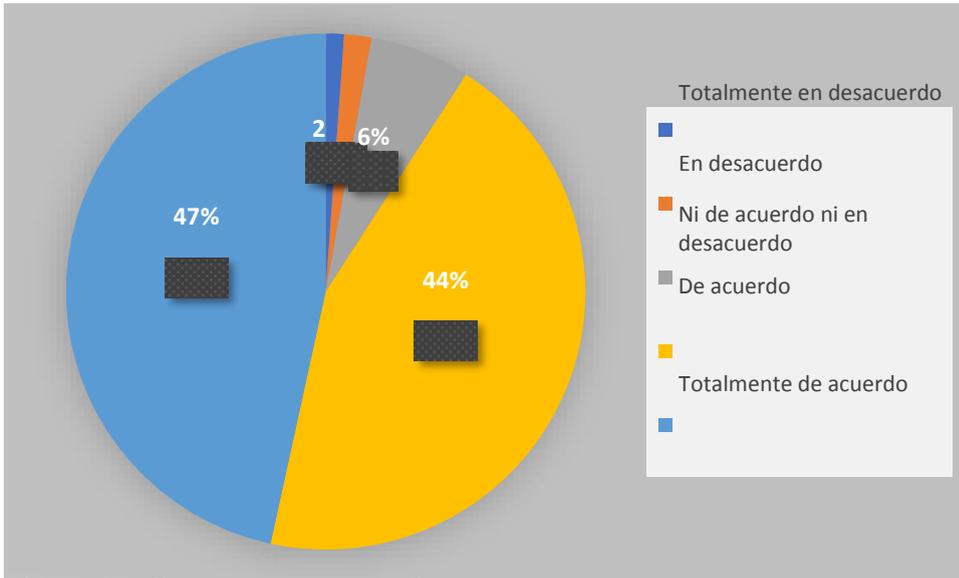


Figura 17. Cuentan con personal competente

Fuente: Tabla 5

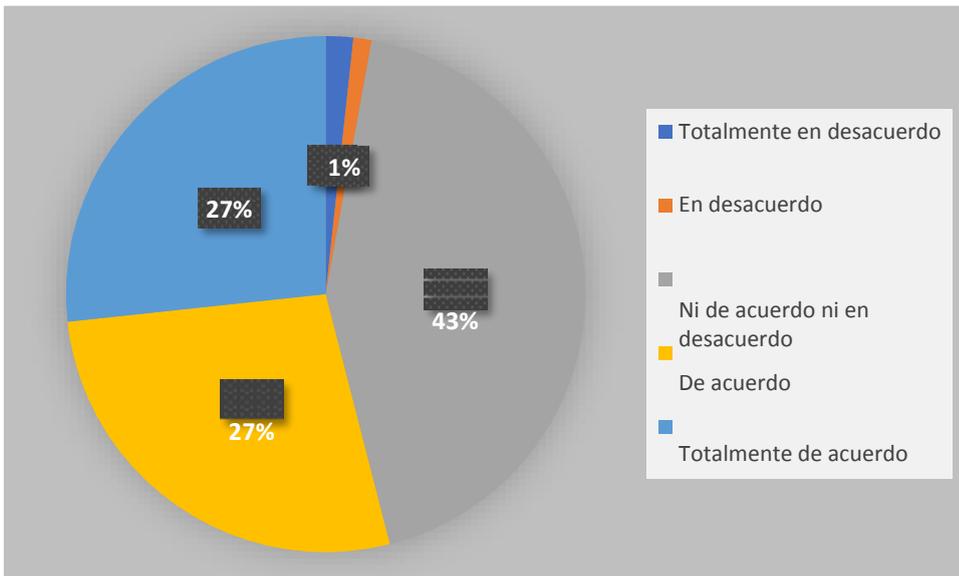


Figura 18. El tiempo de espera fue adecuado o mínimo

Fuente: Tabla 5

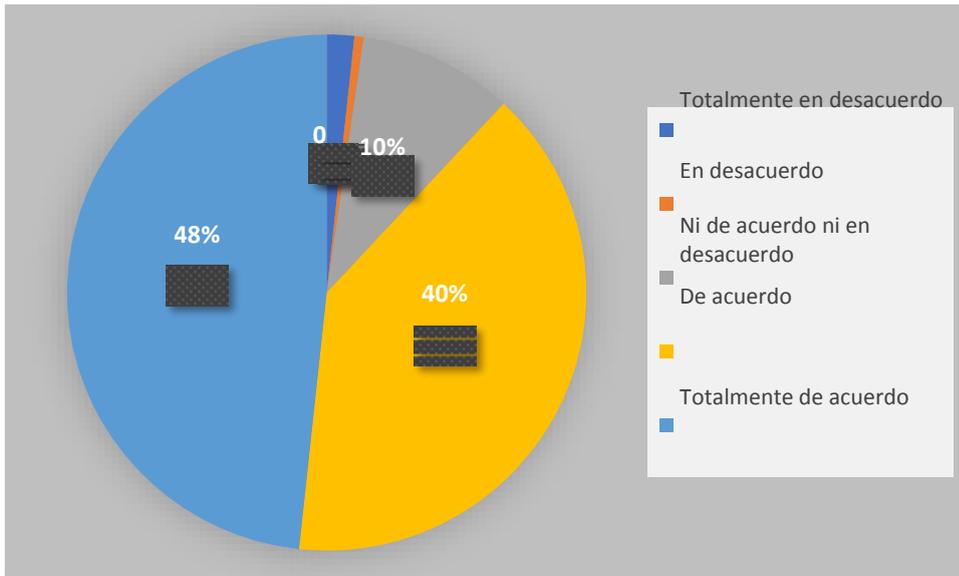


Figura 19. Las horas de servicio que la clínica ofrece son adecuadas

Fuente: Tabla 5

Características de las expectativas de satisfacción al cliente en la pequeña empresa
Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022

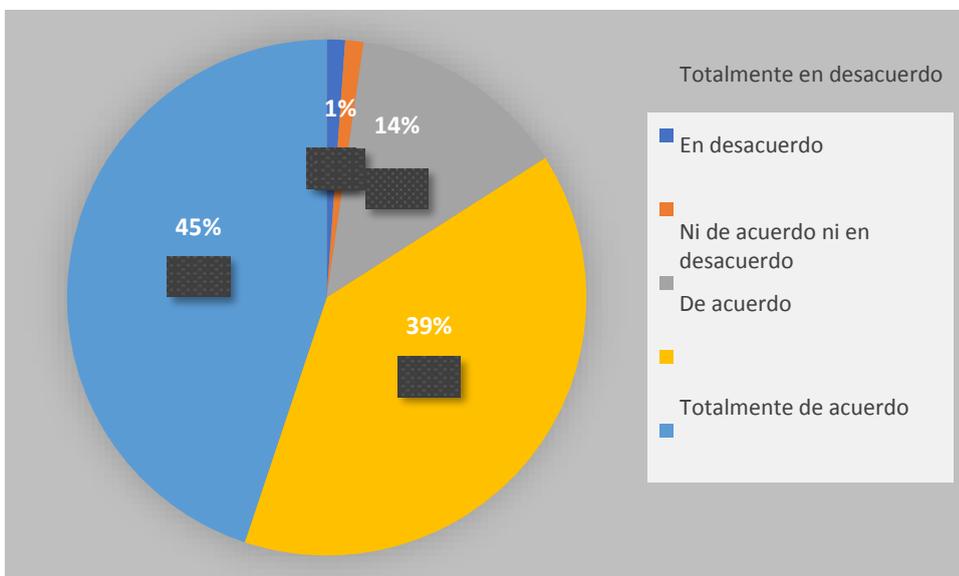


Figura 20. En general me encuentro satisfecho con el servicio brindado

Fuente: Tabla 6

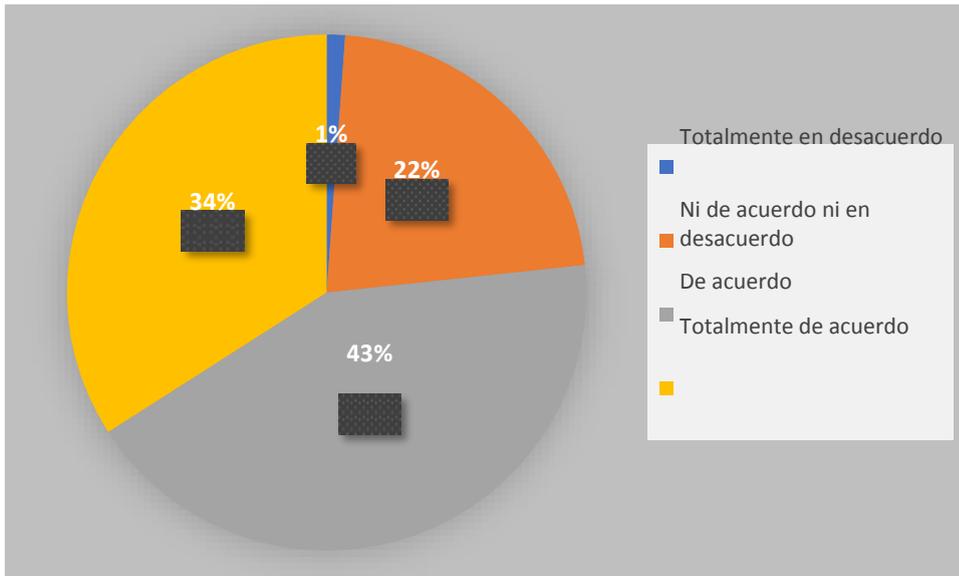


Figura 21. La atención que brinda llena o excede mis expectativas

Fuente: Tabla 6

Características de las expectativas de satisfacción al cliente en la pequeña empresa

Clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022.

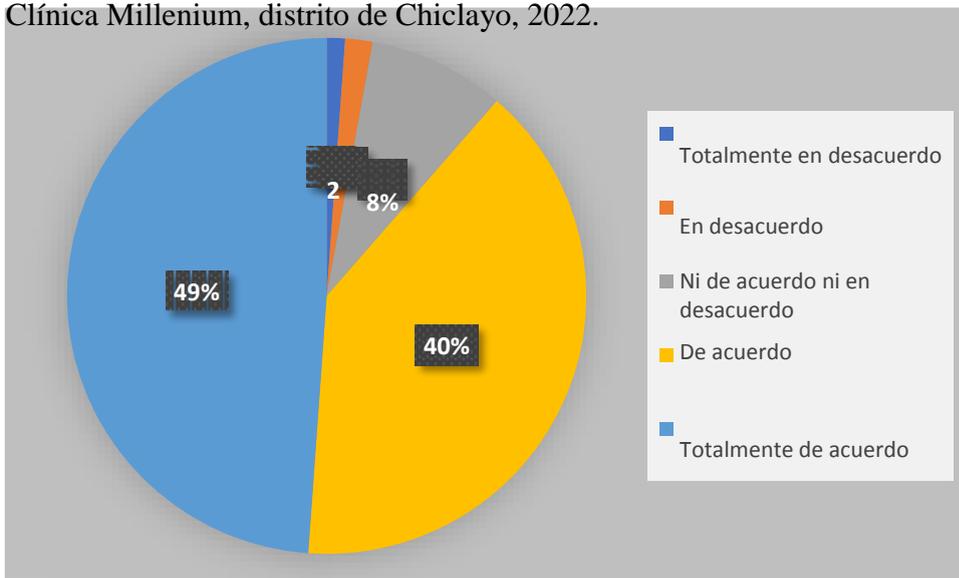


Figura 22. El servicio cumplió con mis expectativas

Fuente: Tabla 7

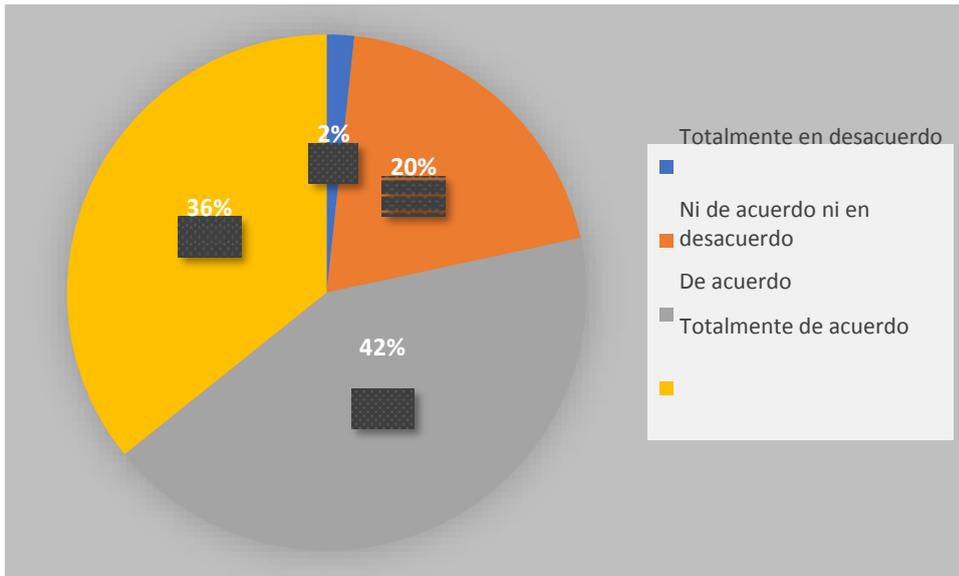


Figura 23. Recibí una atención superior a mis expectativas

Fuente: Tabla 7