



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO CON LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL, DE LA CLINICA SAN LORENZO S.R.L, CAJAMARCA 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Josselin Melissa Díaz Saldaña  
Lissa Lorena Guevara Alejabo de Gómez

**Asesor:**

Dr. Walter Terán Ramírez

Cajamarca – Perú  
2018



3.4.	Población. ....	38
3.5.	Muestra (muestreo o selección).....	38
3.6.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos. ....	39
3.7.	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos. ....	40
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....</b>		<b>41</b>
4.1.	Nivel de calidad de servicio con respecto a cada una de las 5 dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	41
	45	
4.2.	Relación de calidad de servicio y sus dimensiones.....	45
4.3.	Relación de la dimensión elementos tangibles con respecto al resto de dimensiones.....	48
4.4.	Relación de la dimensión fiabilidad con respecto al resto de dimensiones.....	51
4.5.	Relación de la dimensión capacidad de Respuesta con respecto al resto de dimensiones. ....	53
4.6.	Relación de la dimensión seguridad con Respecto al resto de dimensiones.....	54
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....</b>		<b>55</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>58</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>60</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>61</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>64</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

### No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

Tabla n. ° 1. Matriz de necesidades y satisfactores. ....	30
Tabla n. ° 2, Comparación entre los modelos de calidad de servicio. ....	35
Tabla n. ° 3. Operacionalización de variables. ....	36
Tabla n. ° 4. Alpha de Cronbach .....	39
Tabla n. ° 5. Categorías. ....	40
Tabla n. ° 6. Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión elementos tangibles. ....	41
Tabla n. ° 7. Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión fiabilidad. ....	42
Tabla n. ° 8. Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión capacidad de respuesta. .	43
Tabla n. ° 9. Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión seguridad. ....	43
Tabla n. ° 10. Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión empatía. ....	44
Tabla n. ° 11 .Escala valorativa, Variable Calidad del Servicio con Elementos Tangibles. ....	45
Tabla n. ° 12. Escala Valorativa, Calidad de Servicio con Fiabilidad. ....	46
Tabla n. ° 13. Escala Valorativa, Calidad de servicio con Capacidad de Respuesta. ....	46
Tabla n. ° 14. Escala Valorativa, Calidad de Servicio con Seguridad. ....	47
Tabla n. ° 15. Escala Valorativa, Calidad de Servicio con Empatía. ....	47
Tabla n. ° 16. Comparación de las 5 dimensiones con respecto a la calidad de servicio. ....	48
Tabla n. ° 17. La dimensión Elementos tangibles con fiabilidad. ....	48
Tabla n. ° 18. La dimensión Elementos Tangibles con Capacidad de Respuesta. ....	49
Tabla n. ° 19. La dimensión Elementos Tangibles con Seguridad. ....	50
Tabla n. ° 20. Elementos tangibles con empatía. ....	50
Tabla n. ° 21. La dimensión fiabilidad con capacidad de respuesta. ....	51
Tabla n. ° 22. La dimensión fiabilidad con seguridad. ....	52
Tabla n. ° 23. La dimensión fiabilidad con empatía. ....	52
Tabla n. ° 24. Dimensión capacidad de respuesta con seguridad. ....	53
Tabla n. ° 25. Dimensión capacidad de respuesta con empatía .....	53
Tabla n. ° 26. Dimensión seguridad con empatía. ....	54
Tabla n. ° 27. Cronograma. ....	72
Tabla n. ° 28. Presupuesto. ....	76
Tabla n. ° 29. Cuestionario de calidad de servicio. ....	78
Tabla n. ° 30. Escala SERVQUAL .....	79
Tabla n. ° 31. <i>Matriz de consistencia</i> .....	80
Tabla n. ° 32. Resultados obtenidos de la dimensión elementos tangibles. ....	82
Tabla n. ° 33. Resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad. ....	83
Tabla n. ° 34. Resultados obtenidos de la dimensión capacidad de respuesta .....	84
Tabla n. ° 35. Resultados obtenidos de la dimensión seguridad. ....	85
Tabla n. ° 36. Resultados obtenidos de la dimensión empatía. ....	86
Tabla n. ° 37. Comparación de las 5 dimensiones del Modelo SERVQUAL. ....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura n.º 1.</b> Jerarquía de las Necesidades Humanas de Maslow. ....	28
<b>Figura n.º 2.</b> Diseño de investigación.....	38
<b>Figura n.º 3.</b> Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión elementos tangibles. ....	41
<b>Figura n.º 4.</b> Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión fiabilidad.....	42
<b>Figura n.º 5.</b> Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión capacidad de respuesta. ....	43
<b>Figura n.º 6.</b> Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión seguridad. ....	44
<b>Figura n.º 7.</b> Nivel de calidad de servicio con respecto a la dimensión empatía. ....	45
<b>Figura n.º 8.</b> Dimensión elementos tangibles.....	82
<b>Figura n.º 9.</b> Dimensión fiabilidad.....	83
<b>Figura n.º 10.</b> Dimensión Capacidad de Respuesta. ....	84
<b>Figura n.º 11.</b> Dimensión Seguridad. ....	85
<b>Figura n.º 12.</b> Dimensión Empatía. ....	86
<b>Figura n.º 13.</b> Comparación de las 5 dimensiones del Modelo SERVQUAL .....	87

## RESUMEN

La presente investigación deseó conocer cuál es la relación de la calidad de servicio con las dimensiones del modelo SERVQUAL, de la clínica San Lorenzo S.R.L., Cajamarca 2017. Con respecto a la metodología de la presente investigación se utilizó una muestra de 150 pacientes, el instrumento fue el cuestionario del Modelo SERVQUAL y el diseño de investigación fue correlacional.

Al aplicar los cuestionarios se determinó que existe una relación positiva considerable entre elementos tangibles y fiabilidad, ya que se obtuvo un Pearson de 0.762; mientras que con capacidad de respuesta, seguridad y empatía existe una relación positiva media, ya que se obtuvo un Pearson de 0.623, 0.665 y 0.689 respectivamente. Así mismo, se determinó que existe una relación positiva media entre fiabilidad con capacidad de respuesta, seguridad y empatía ya que se obtuvo un Pearson de 0.639, 0.685 y 0.686 respectivamente. Además, se demostró que existe una relación positiva media entre capacidad de respuesta y seguridad, ya que se obtuvo un Pearson de 0.731; mientras que con empatía existe una relación positiva considerable, ya que se obtuvo un Pearson de 0.761. Y, por último, se comprobó que existe una relación positiva muy fuerte entre seguridad y empatía, ya que se obtuvo un Pearson de 0.967.

En la presente investigación se concluye que existe una relación directa entre la calidad de servicio que brinda la clínica San Lorenzo S.R.L. y las dimensiones del modelo SERVQUAL.

**Palabras claves:** Calidad, SERVQUAL, relación, dimensiones y colaboradores.

## ABSTRACT

The present investigation wished to know what is the relation of the quality of service with the dimensions of the SERVQUAL model, of the San Lorenzo S.R.L. clinic, in the city of Cajamarca, in the year 2017.

When applying the questionnaires it was determined that there is a considerable positive relationship between tangible elements and reliability, since a Pearson of 0.762 was obtained; while with a response capacity, security and empathy there is a positive average relationship, since a Pearson of 0.623, 0.665 and 0.689 was obtained respectively.

Likewise, it was determined that there is an average positive relationship between reliability, responsiveness, security and empathy, since a Pearson of 0.639, 0.685 and 0.686 was obtained, respectively. In addition, it was shown that there is an average positive relationship between response capacity and safety, since a Pearson of 0.731 was obtained; while with empathy there is a considerable positive relationship, since a Pearson of 0.761 was obtained. And, finally, it was found that there is a very strong positive relationship between security and empathy, since a Pearson of 0.967 was obtained

In the present investigation it is concluded that there is a direct relationship between the quality of service provided by the San Lorenzo S.R.L clinic. and the dimensions of the SERVQUAL model.

Keywords: Quality, SERVQUAL, relationship, dimensions and collaborators

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Ampuero, C. (2017). *Calidad de servicio e idealización del paciente en la Clínica Oftálmica Instituto de la Visión en el Distrito de San Borja 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega en Lima, Perú.
- Bardelli, A., Nuñez, M., Chavez, M. y Vela, J. (2017). *Calidad percibida en el servicio: caso Clínica delgado*. (Tesis de Magister). Pontificia Universidad Católica del Perú, en Lima, Perú;
- Boza, R. (2017). *Percepción de calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. (Tesis de Magister). Universidad Estatal a Distancia, en San José, Costa Rica.
- Bravo, F. (2016). *Evaluación de la calidad percibida del servicio en los Centros Asistenciales del Departamento de Chocó*. (Tesis de Especialidad). Universidad Autónoma de Aguascalientes, en Aguascalientes, México.
- Briseño, M. y García, O. (2008). La SERVUCIÓN y la calidad en la fabricación del servicio. *Revista Visión Gerencial*, 1 (1) pp.21-32.
- Cabello, E. y Chirino, J. (2012). Validación y Aplicabilidad de encuestas SERVQUAL, modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Med Hered*, 23 (2) pp.88-95.
- Catalán, C. (2014). *Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado, para generar una propuesta de acción en el tema, orientada a las instrucciones del sector previsional*. Pontificia Universidad Católica del Perú, en Lima, Perú;
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson.
- Casalino, G. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un Hospital General de Lima mediante la encuesta Servqual*.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8.<sup>va</sup> ed.). México: Mc Graw Hill.
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. (2013). *Manual de atención al cliente*. Ecuador: CEPAM.
- Clínica Santa Isabel (2016). *Clínica Santa Isabel obtiene recertificación ISO 9001:2008*.

- Duque, E. (2005). *Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales INNOVAR, en Colombia.
- El Buzón de Pacioli (2013). *Importancia de la Calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial*.
- Evans, J. & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. (9.<sup>na</sup> ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Fidias, A. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6.<sup>ta</sup> ed.). Venezuela: Epsiteme.
- García, R. & Caballero, K. (2013). *Calidad de atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Académica de Humanismo Cristiano, en Santiago, Chile.
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios de servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, en Andahuaylas, Perú.
- Lana, J. (2011). *Desarrollo a Escala Humana e Intervención Social*. España.
- Laveglia, E. (2017). *Las consecuencias de un mal servicio: Hablemos con números*.
- León, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú Chiclayo, 2016*. (Tesis de Magister). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en Lambayeque, Perú.
- Maggy, W. (2018). *Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencias pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de Magister). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en Guayaquil, Ecuador.
- Maldonado, A. (2014). *Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital de Seguro Social Universitario La Paz, setiembre 2013*. (Tesis de Magister). Universidad Mayor de San Andrés, en La Paz, Bolivia.
- Murrugarra (2016). *Nivel de calidad del servicio en el policlínico medes, medicina de especialidades SRL, en la ciudad de Cajamarca en el año 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú.
- Nova Consulting Group (2016). *Consecuencias de un mal servicio al cliente*.
- Ramírez, T. Nájera, P. & Nigenda, G. (1997). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios*.

- Recio R., Gómez D., López H., y Martínez E. (2013). Análisis de ciclo de vida y análisis de peligros y puntos de control críticos al producto pastas alimenticias. *Recio Reyes, 2 (1) pp.33-48.*
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.* (Tesis de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en Lima, Perú.
- Salazar, G. (2006). *Calidad de servicio percibido por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana.* (Tesis de Magister). Universidad Cayetano Heredia en Lima, Perú.
- Soret, I. & Mercedes, M. (2013). *La Gestión de la Calidad.* España: ESIC
- Yalet, J. (2012). *Las consecuencias de un mal servicio al cliente.*
- 20minutos (2017). *Otorgan reconocimiento internacional a clínica de diagnóstico mexicana.*