

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN UN CENTRO MÉDICO
EN CAJAMARCA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

Autores:

Newston Benigno Tananta Pezo
Jorge Hidalgo Gaspar

Asesor:

Ing. Mg. Roberto Antonio Encarnación Sotelo

Lima - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN.....	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Hipótesis.....	17
1.3. Formulación del problema	17
1.4. Objetivos	18
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	18
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	18
1.5. Justificación.....	19
1.6. Marco Teórico	21
1.7.1. <i>Antecedentes de la investigación</i>	21
1.7.2. <i>Bases Teóricas</i>	34
1.7. Definición de términos básicos	107
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	113
2.1 Tipo de investigación.	113
2.2 Población y muestra	114
2.2.1 <i>Población.</i>	114
2.2.2 <i>Muestra.</i>	114
2.2.3 <i>Unidad de estudio.</i>	116

2.3	Operacionalización de variable.....	117
2.3.1	<i>Variable independiente calidad de servicio.....</i>	<i>117</i>
2.3.2	<i>Variable dependiente satisfacción del paciente.....</i>	<i>122</i>
2.4	Técnicas de recolección de datos y análisis de datos.....	124
2.4.1	<i>Criterio para volver a aplicar la encuesta:.....</i>	<i>124</i>
2.5	Descripción del instrumento de evaluación.....	125
2.5.1	<i>Encuesta.....</i>	<i>126</i>
2.6	Análisis de los datos.....	127
2.7	Procedimientos.....	127
2.7.1	<i>Información general del Centro Médico.....</i>	<i>128</i>
2.7.2	<i>Elección del área de investigación.....</i>	<i>133</i>
2.7.3	<i>Evaluación del área de investigación.....</i>	<i>134</i>
2.7.4	<i>Nivel de Calidad de Servicio antes de la mejora.....</i>	<i>138</i>
2.7.5	<i>Nivel de Satisfacción del paciente antes de la mejora.....</i>	<i>144</i>
2.7.6	<i>Mejora de la calidad de servicio.....</i>	<i>153</i>
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....		164
3.1.	Brecha de la calidad de servicio después de la mejora.....	164
3.2.	Nivel de satisfacción de pacientes después de la mejora.....	167
3.2.1.	<i>Calidad percibida.....</i>	<i>167</i>
3.2.2.	<i>Valor percibido.....</i>	<i>168</i>
3.2.3.	<i>Índice general de satisfacción.....</i>	<i>169</i>
3.2.4.	<i>Quejas.....</i>	<i>170</i>
3.2.5.	<i>Recomendación.....</i>	<i>170</i>
3.2.6.	<i>Volver.....</i>	<i>171</i>
3.3.	Prueba de hipótesis.....	172
3.3.1.	<i>Prueba estadística de normalidad.....</i>	<i>172</i>
3.3.2.	<i>Nivel de expectativa de la calidad de servicio en base a la mediana.....</i>	<i>174</i>
3.3.3.	<i>Nivel de percepción de la calidad de servicio en base a la mediana.....</i>	<i>175</i>
3.3.4.	<i>Brecha en calidad de servicio mediante prueba de signos.....</i>	<i>176</i>
3.3.5.	<i>Nivel de satisfacción de pacientes en base a la mediana.....</i>	<i>177</i>
3.3.6.	<i>Prueba Chi Cuadrado entre Calidad del servicio y satisfacción del paciente.....</i>	<i>177</i>

3.3.7.	<i>Correlación entre calidad de servicio y satisfacción de pacientes.....</i>	<i>178</i>
3.3.8.	<i>Influencia positiva y significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de pacientes mediante Regresión ordinal.</i>	<i>180</i>
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		181
4.1	Discusión.....	181
4.2	Conclusiones	189
4.3	Recomendaciones.....	190
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		191
ANEXOS		203

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Promedios de brechas de la satisfacción del usuario del banco en Iraq	22
Tabla 2 Categorías de establecimientos de salud N° 546-2011/MINSA.....	58
Tabla 3 Funciones de un establecimiento de categoría I-3 / N° 546-2011/MINSA	58
Tabla 4 Porcentaje de Insatisfacción del paciente	60
Tabla 5 Porcentaje de Satisfacción del paciente.....	60
Tabla 6 Relación de satisfacción y retención del cliente	83
Tabla 7 Coeficiente alfa de Cronbach.	92
Tabla 8 Correlación de Rho de Spearman	102
Tabla 9 Logaritmo de la verosimilitud	104
Tabla 10 Promedio de pacientes atendidos en los últimos 6 meses	114
Tabla 11 Criterios para el cálculo de la muestra	115
Tabla 12 Cálculo de la muestra	115
Tabla 13 Matriz de operacionalización de variable independiente calidad de servicio ...	117
Tabla 14 Matriz de operacionalización de variable dependiente satisfacción del paciente	122
Tabla 15 Pesos según cantidad de pacientes atendidos mensualmente	133
Tabla 16 Escala según rangos de ingresos económicos.....	133
Tabla 17 Matriz para seleccionar el área de investigación.....	134
Tabla 18 Nivel de percepción, expectativa y brecha de la calidad de servicio antes de la mejora.....	139
Tabla 19 Frecuencia de la Expectativa del cliente.....	145
Tabla 20 Frecuencia de la calidad del servicio percibido por el paciente	146
Tabla 21 Frecuencia de valor percibido o valor monetario	147
Tabla 22 Frecuencia del Índice general de satisfacción de paciente	148
Tabla 23 Frecuencias de quejas de los pacientes.....	150
Tabla 24 Frecuencias de probabilidad que paciente recomiende el servicio.....	151
Tabla 25 Frecuencias de probabilidad que el paciente regrese al Centro Médico.....	152
Tabla 26. Causa raíz y alternativa de solución del problema	153
Tabla 27 Horario de atención antes de la mejora	159
Tabla 28 Horario de atención después de la mejora	159

Tabla 29 Nivel de percepción, expectativa y brecha de la calidad de servicio después de la mejora	164
Tabla 30. Matriz de consistencia	204

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cuadro comparativo de definición y grado de responsabilidad de la calidad.....	48
Figura 2. Modelo conceptual de la calidad del servicio.	65
Figura 3. Conceptos asociados al atributo general de calidad (Elementos tangibles).....	66
Figura 4. Conceptos asociados al atributo general de calidad (Confiabilidad)	67
Figura 5. Conceptos asociados al atributo general de calidad “capacidad de respuesta”	68
Figura 6. Conceptos asociados al atributo general de calidad (seguridad).....	69
Figura 7. Conceptos asociados al atributo general de calidad (empatía).....	70
Figura 8. Siete brechas de la calidad del servicio, adaptación y ampliación del modelo original de las 5 brechas, creado por A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry.	74
Figura 9. Cinco causas potenciales de deficiencias de la calidad de servicio.	75
Figura 10. Procedimiento de los clientes ante una insatisfacción o un reclamo.....	82
Figura 11. Índice de Satisfacción del Usuario. Modelo ACSI	86
Figura 12. La cadena de servicios – utilidades.	89
Figura 13. Clasificación de las variables de acuerdo con su función. Tipos de escala de medición.	93
Figura 14. Prueba de hipótesis de dos colas al nivel de significancia de 0.05; ilustra la región de aceptación y la proporción estandarizada de la muestra.....	99
Figura 15. Estructura organizacional del Centro Médico.....	129
Figura 17. Análisis de los 5 porqués del problema.....	135
Figura 18. Brecha por ítems de la calidad del servicio percibido y esperado antes de la mejora	142
Figura 19. Brecha de la calidad de servicio percibido y esperado por dimensiones antes de la mejora	143
Figura 20. Gráfico de frecuencia de la Expectativa del cliente	145
Figura 21. Gráfico de frecuencia de la calidad del servicio percibido	146
Figura 22. Gráfico de frecuencia de valor percibido o valor monetario.....	147
Figura 23. Gráfico de frecuencia del Índice general de satisfacción	148
Figura 24. Gráfico de frecuencias de quejas de los pacientes	150
Figura 25. Gráfico de frecuencias de probabilidad que paciente recomiende el servicio .	151

Figura 26. Gráfico de frecuencias de probabilidad que el paciente regrese al Centro Médico	152
Figura 27. Elementos tangibles en sala de admisión antes de la mejora	154
Figura 28. Elementos tangibles en sala de admisión después de la mejora.....	154
Figura 29. Escritorio de admisión después de la mejora	155
Figura 30. Materiales de distracción en sala de admisión después de la mejora.....	155
Figura 31. Conductas observables en el personal de admisión antes y después de la mejora en área de admisión	156
Figura 32. Paciente recibiendo trato amable en el área de admisión.....	157
Figura 33. Cola de pacientes en sala de admisión antes de la mejora	157
Figura 34. Atención individual a paciente y en el horario programado después de la mejora	158
Figura 35. Diagrama de proceso de atención al paciente antes de la mejora	160
Figura 36. Cola de pacientes en sala de espera para ser atendidos según el orden de llegada	161
Figura 37. Cola de pacientes en sala de espera para ser atendidos según el orden de llegada.	161
Figura 38. Diagrama de atención al paciente después de la mejora	162
Figura 39. Reducción de colas de pacientes en sala de espera para ser atendidos durante el día según cita médica.....	163
Figura 40. Reducción de colas de pacientes en sala de espera para ser atendidos en horario de noche según cita médica.	163
Figura 41. Gráfico de brechas de la calidad de servicio después de la mejora.....	166
Figura 42. Gráfico de satisfacción de calidad percibida antes y después de la mejora	167
Figura 43. Gráfico de satisfacción de valor percibido o valor monetario antes y después de la mejora	168
Figura 44. Gráfico del índice general de satisfacción antes y después de la mejora	169
Figura 45. Gráfico de frecuencias de quejas antes y después de la mejora	170
Figura 46. Gráfico de probabilidad de recomendación antes y después de la mejora.....	170
Figura 47. Gráfico de la probabilidad de retorno del paciente antes y después de la mejora	171

Figura 48. Gráfico de correlación entre calidad de servicio percibido y la satisfacción del
paciente..... 179

Figura 51. Satisfacción del usuario por el servicio recibido de la IPRESS por departamento.
Recuperado de: Superintendencia Nacional de Salud - Susalud (2016) 257

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción de los pacientes de un Centro Médico en Cajamarca. El desarrollo del proyecto está estructurado mediante la aplicación del modelo SERVQUAL para medir las brechas existentes entre la calidad de servicio percibido y esperado, asimismo, se utilizó el modelo de ACSI para medir el nivel de satisfacción en los pacientes. La investigación es de tipo Descriptivo, Correlacional – Causal y de diseño pre – experimental – Transeccional. La muestra estuvo conformada por 185 pacientes del área de cirugía. Los datos recolectados fueron procesados y analizados utilizando el software SPSS versión 23. Los resultados obtenidos conducen a la conclusión que la calidad de servicio influye positivamente (0,820) y significativamente ($p < 0,05$) en la satisfacción del paciente del Centro Médico. Por lo que se recomienda mejorar continuamente en reducir las brechas de calidad de servicio y mejorar el nivel de satisfacción del paciente, más aún en estos tiempos de pandemia donde los servicios de salud son de vital importancia.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del paciente, herramientas de calidad, brechas de la calidad de servicio, SERVQUAL y ACSI.

ABSTRACT

The present study aims to determine if the quality of the service influences the satisfaction of the patients of a medical center in Cajamarca. The development of the project is structured by applying the SERVQUAL model to measure the existing gaps between the quality of service perceived and expected, and the ACSI model was used to measure the level of patient satisfaction. The research is of the Descriptive, Correlational - Causal and pre - experimental - Transectional design type. The sample is made up of 185 patients from the surgery area. The collected data were processed and analyzed using SPSS version 23 software. The results obtained lead to the conclusion that the quality of service has a positive (0.820) and significantly ($p < 0.05$) influence on patient satisfaction at the medical center. Therefore, it is recommended to continuously improve in reducing the gaps in the quality of service to improve the level of patient satisfaction, much more in these times of pandemic where health services are of vital importance.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, quality tools, quality of service gaps, SERVQUAL and ACSI.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M., Alexander, A., & Manrique Chirkova, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores*. La habana. Recuperado el 02 de 2020, de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344/410>
- Adauto Quispe, G. K. (2017). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre*. Lima. Recuperado el 2019
- Adrianzen Sotelo, K. L., & Minaya Alfaro, M. D. (2018). *Propuesta para mejorar la calidad del servicio e incrementar la satisfacción del paciente en el consultorio oftalmológico de la Clínica Arbrayss Laser SRL – Surco marzo-mayo 2018*. Lima. Recuperado el 2019
- Aguilar Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 4. Recuperado el 2019
- Aguirre Reaño, C. M. (2018). *Mejora en el proceso de atención médica, para incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes de la empresa Horizonte Medic, Trujillo*. Trujillo. Recuperado el 2019
- Alderete, A. (2006). Fundamentos del Análisis de Regresión Logística en la Investigación Psicológica. *Evaluar de la Universidad Nacional de Córdoba*, 53, 58, 59. Recuperado el 07 de 2020, de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/534>
- Alfaro Antor, M., & Aranda Dominguez, G. (2014). *Análisis causa raíz utilizado como herramienta en la evaluación de eventos no deseados en instalaciones de un refinería*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 02 de 2021, de https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/Licenciaturas/iq/tesis/tesis_alfaro_antor.pdf
- Angarita Montoya, J. (2011). Control estado de la calidad. Recuperado el 07 de 2020, de <http://julianangaritamontoya.blogspot.com/2011/08/las-6-ms-de-la-calidad.html>
- Aragadvay Yungan, S. P. (2017). *Satisfacción del usuario externo del hospital básico moderno de Riobamba*. Universidad Técnica de Ambato, Riobamba. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26492/1/44%20GIS.pdf>

- Aragon Salgado, L. G. (2016). *Estadística en el área de las Ciencias Sociales y Administrativas* (1 ed.). México: Alfaomega Grupo. Recuperado el 06 de 2020, de <http://libroweb.alfaomega.com.mx/book/868/free/data/cap12.pdf>
- Arellano-Díaz, H. O. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Riobamba: Revista científica dominio de las ciencias. Recuperado el 02 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Arévalo Torres, A. R. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de salud C, zona 7 de la provincia de el Oro, Ecuador*. Tesis, Guayaquil. Recuperado el 2019
- Arias Flores, L. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de tingo maría*. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Artís Ortuño, M., & Guillén Estany, M. (2016). Variables exógenas cualitativas. *Econometría de la Universidad Oberta de Catalunya*. Recuperado el 07 de 2020, de http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/71665/3/Econometr%C3%ADa_M%C3%B3dulo%203_Variables%20ex%C3%B3genas%20cualitativas.pdf
- Ávalos Murga, C. B. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes de la clínica Dermika*. Trujillo. Recuperado el 2019
- Ayuntamiento de Castellón de la Plana. (2014). *Primera encuesta de satisfacción de la dirección de modernización y calidad de los servicios municipales*. Castellón de la Plana - España: Pasión por Castellón. Recuperado el 2019, de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- Blázquez Morales, S., & Quezada Díaz, A. A. (2014). *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería, México. Veracruz*. Recuperado el 2019, de https://www.uv.mx/rm/num_antteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
- Bleich, S. N., Özaltın, E., & Murra, C. J. (4 de 2009). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. *Bull World Health Organ of Institute for Health Metrics and Evaluation, University of*

- Washington., p. 271. Recuperado el 02 de 2020, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401.pdf?ua=1>
- Bonilla Pastor, E., Díaz Garay, B., Kleeberg Hidalgo, F., & Noriega Aranibar, M. T. (2020). *Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas*. Lima: Universidad de Lima. Recuperado el 05 de 02 de 2021
- Camarero Rioja, L., Almazán Llorente, A., & Mañas Ramírez, B. (2013). *Regresión Logística: Fundamentos y aplicación a la investigación sociológica*. Recuperado el 07 de 2020
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2012). Administración de la calidad total. *Administración de las operaciones*, 26-27. Recuperado el 2019, de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Castillón Ayllón, C. A., & Cochachi Mucha, J. F. (2013). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería Punta Sal del distrito de el Tambo – Huancayo, periodo 2013*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado el 02 de 2020, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3824/Castill%C3%B3n%20Ayll%C3%B3n%20-Cochachi%20Mucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castrillón Barbosa, M. F., & Díaz Monroy, L. G. (2010). Construcción de un índice de satisfacción del cliente mediante ecuaciones estructurales. *Apuntes del Cenes*, XXIX(49), 31-46. Recuperado el <https://revistas.uptc.edu.co/index.php/cenes/article/view/55> de 02 de 2020
- Cienfuegos Velasco, M. D., & Cienfuegos Velasco, A. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 6. Recuperado el 03 de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5663208>
- Cienfuegos Velasco, M., & Cienfuegos Velasco, A. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13). Recuperado el 07 de 2020, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00015.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2009). *Ley N° 29344 – Aseguramiento universal en salud*. Lima: Congreso de la República del Perú. Recuperado el 02 de 2020, de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>

- Coronado Padilla, J. (2007). *Escalas de medición* (Vol. 2). Bogotá: Corporación Universitaria Unitec. Recuperado el 07 de 2020, de <file:///C:/Users/newst/Downloads/Dialnet-EscalasDeMedicion-4942056.pdf>
- Dane Bertram, citado por Instituto Federal de Telecomunicaciones de Colombia. (2018). Metodología de indicadores de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones. Colombia. Recuperado el <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/00-metodologiavf2.pdf> de 03 de 2020
- De la Fuente Fernández, S. (2011). Regresión Logística. *Facultad de ciencias económicas y empresariales - Universidad Autónoma de Madrid*. Recuperado el 07 de 2020, de <http://www.estadistica.net/ECONOMETRIA/CUALITATIVAS/LOGISTICA/regression-logistica.pdf>
- Diario Gestión*. (2016). Obtenido de *Diario Gestión*: <https://gestion.pe/economia/esperatencion-medica-essalud-doble-clinicas-109889-noticia/>
- Diario Gestión*. (Enero de 2016). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/esperatencion-medica-essalud-doble-clinicas-109889-noticia/?ref=gesr>
- Diario Gestión*. (08 de 08 de 2018). *Diario Gestión*. Obtenido de *Diario Gestión*: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/?ref=gesr>
- Droppelmann, G. (2018). *Pruebas de normalidad*. REVISTA ACTUALIZACIONES CLÍNICA MEDS VOL 2, NUM 1. doi:ISSN: 0719-8620
- Escobedo Portillo, M., Hernández Gómez, J., Estebané Ortega, V., & Martínez Moreno, G. (2015). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Ciencia & Trabajo*. Recuperado el 07 de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n55/art04.pdf>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad* (7 ed.). Santa Fe, México: Cengage Learning. Recuperado el 2019
- Flores Ruiz, E., Miranda Novales, M., & Villasís Keever, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Alergía México*. Recuperado el 06 de 2020, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>

- García Garrido, S. (2003). *Organización y gestión integral de mantenimiento*. España: Diaz de Santos. Recuperado el 2019
- George & Mallery 2003, citado por Hernández, H. A., & Pascual Barrera, A. E. (2017). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 160. Recuperado el 03 de 2020, de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/riaa/article/view/2186>
- Guevara Ruiz, L. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Regional Docente de Cajamarca*. Cajamarca. Obtenido de http://190.116.36.86/bitstream/handle/UNC/2638/T016_43757166_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutierrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad* (3 ed.). Santa Fe, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Gutiérrez Pulido, H., & De la Vara Salazar, R. (2009). *Control estadístico de calidad y seis sigma* (2 ed.). México: Mc Graw Hill Educación. Recuperado el 07 de 2020, de <https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>
- Hidalgo Pezo, G. J. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C*. Tarapoto.
- Illescas Aguiar, J. E. (2018). *Aplicación del modelo ACSI para la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de smartphone en la empresa c.m.a.cell*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba – Ecuador. Recuperado el 02 de 2020, de <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/9225/1/20T01090.pdf>
- Indecopi, citado por revista Ojo Público. (2015). *Clínicas deben millones en multas, pero ya no responderán al Indecopi*. Lima. Recuperado el 02 de 2020, de <https://ojo-publico.com/clinicas-deben-millones-en-multas-pero-ya-no-responderan-al-indecopi>
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. (2009). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Montevideo: Unit. Recuperado el 2019, de <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>

- Jaafar Khatab, J., Sabir Esmaeel, E., & Othman, B. (2019). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan/Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), pp. 865-872. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Bestoon_Othman/publication/338456868_The_Influence_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_Evidence_from_Public_Sector_and_Private_Sector_Banks_in_KurdistanIraq/links/5e15fda8a6fdcc28376304de/The-Influence-of-Servi
- Lenis-Victoria, C. A., & Manrique-Abril, F. G. (2015). *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla*. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Habana. Recuperado el 02 de 2020, de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3936>
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía* (7 ed.). México: Pearson. Recuperado el 06 de 2020
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los Negocios y la Economía* (Vol. 15). México, México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Recuperado el 03 de 2021
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estratégica* (Vol. Sexta edición). México: Pearson. Recuperado el 02 de 2020
- Mammadov, A., & Gasanov, R. (2017). Research on a Relationship between Patient Satisfaction and Medical Services in State Health Organizations. *American Journal of Industrial and Business Management*, 1255 - 1266. doi:10.4236/ajibm.2017.711089
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company "Ayuda Experto"*. Cochabamba. Recuperado el 02 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Medidas de tendencia central. (2012). Recuperado el 03 de 2021, de <https://matematicasintermedias.files.wordpress.com/2012/03/medidas-de-tendencia-central.pdf>
- Mejías Acosta, A. A., & Manrique Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores.

- Ingeniería Industrial*, 32, 43-47. Recuperado el 02 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Mendoza Díaz, M. I. (2017). *Propuesta de mejora de procesos de consulta externa para disminuir el tiempo de atención en el hospital nacional Cayetano Heredia*. Lima. Recuperado el 02 de 2021, de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13448>
- Michalski., W. (s.f.). *Herramienta de la calidad*. Obtenido de Boletín Informativo CLI: <http://blog.cliandina.com/wp-content/uploads/2014/12/ISO-Herramientas-de-la-Calidad-5-Por-qu%C3%A9.pdf>
- Ministerio de salud - MINSA. (1997). *Ley N° 26842 – Ley general de salud*. Lima: Ministerio de salud. Recuperado el 02 de 2020, de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/LEYN26842.pdf>
- Ministerio de salud - MINSA. (2007). *Acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Ministerio de salud. Lima: Ministerio de salud. Recuperado el 02 de 2020, de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_normaacreditacion.pdf
- Ministerio de salud - MINSA. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Lima: MINSA. Recuperado el 02 de 2020, de Ministerio de salud: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
- Ministerio de salud - MINSA. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Ministerio de salud. Lima: Ministerio de salud. Recuperado el 02 de 2020, de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Ministerio de salud - MINSA. (2009). *Política de calidad nacional en salud*. Ministerio de salud. Lima: Ministerio de salud. Recuperado el 02 de 2020, de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- Ministerio de salud - MINSA. (2011). *Categorías de establecimientos de sector salud RM.N° 546-2011/MINSA*. Ministerio de salud. Lima: Ministerio de salud. Recuperado el 02 de 2020, de http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf
- Ministerio de salud - MINSA. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: MINSA. Recuperado el 02 de 2020, de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>

- Molina Falcón, L. M. (2007). *Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario para evaluar la calidad del programa de desarrollo local a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social*. Universidad Iberoamericana, Mexico. Recuperado el 03 de 2020, de <http://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/563/014875s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moliner Velázquez, B. (2012). El boca-oído de clientes insatisfechos: Un enfoque de segmentación en servicios de restaurantes. *Universia Business Review*(33), 30-47. Recuperado el 02 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/433/43323186002.pdf>
- Mondragón Barrera, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Corporación Universitaria Iberoamericana*. Recuperado el 06 de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/332365912_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 146-162. Recuperado el 02 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Moya Gómez, M. G. (2004). *Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico*. Facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad de Chile, Santiago. Recuperado el 02 de 2020
- Moya Gómez, M. G. (2004). *Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo*. Santiago de Chile. Obtenido de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/moya_m/sources/moya_m.pdf
- Mundaca Constantino, N. E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Hospitalización Del Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2018*. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3355/CALIDAD%20DE%20ATENCI%20Y%20SATISFACCI%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20HOSPITALIZACION%20DEL%20HOSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nigro, H. O. (2014). *Modelo de ecuaciones estructurales no lineales para la construcción de índices de satisfacción del ciudadano con gobiernos locales*. Buenos Aires: Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires - Facultad de Ciencias Exactas. Recuperado el 03 de 2021, de <http://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/605>
- Ojanama Hualinga, L. T. (2018). *Aplicación de Lean Service para mejorar la calidad de servicio en el área de ventas de la botica El Conquistador SAC*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado el 03 de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35046/Ojanama_HLT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Okada, K. (2003). *Manual de Administración de la Calidad Total y Círculos de control de la calidad* (Vol. 1). Japon. Recuperado el 2020, de <https://zenempresarial.files.wordpress.com/2009/12/manual-de-control-de-calidad-volumen-i.pdf>
- Organización mundial de la salud - OMS. (2017). *La salud es un derecho humano fundamental*. Recuperado el 02 de 2020, de <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (Octubre de 2004). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/statement/es/
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Organización Mundial de la Salud (OMS)*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud (OMS): <https://www.who.int/bulletin/volumes/97/8/18-225201-ab/es/>
- Ospina Pinzón, S., & Gil Saura, I. (2011). *Índice nacional de satisfacción del consumidor. Una propuesta de revisión de la literatura*. Bogotá - Colombia. Recuperado el 02 de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n43/v24n43a03.pdf>
- Oviedo, H. C., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4), 572-580. Recuperado el 03 de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Paredes Cueva, S. L., & Estacio Ocas, M. I. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca en el 2016*.

- Cajamarca. Recuperado el 2020, de
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/670302>
- Peresson, L. (2007). *Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente publicado por la Universidad de Valladolid*. Madrid, España. Recuperado el 02 de 2020, de
<https://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>
- Puga Muñoz, M. (2021). *Universidad Arturo Prat de Chile*. (S. L. Calidad, Editor)
Recuperado el 02 de 2021, de
<http://www.mpuga.com/docencia/Informacion%20Para%20Las%20Decisiones/Los%20Cinco%20por%20ques.pdf>
- RAE. (2019). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Reinoso Caravedo, L. E. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz*. Lima.
- Reyes Wagnio, M. F., Vargas Matute, Y. K., Burgos Robalino, F. M., & Navarrete Villacis, S. M. (2018). *Estadística, una herramienta para la gestión*. Babahoyo, Ecuador: Centro de Investigación y Desarrollo Profesional - CIDPRO. doi:978-9942-792-14-3
- Rico, 1998, citado por Vivas Márquez Gustavo. (2001). *Satisfacción de los clientes por la universidad de Belgrano*. Buenos Aires. Recuperado el 03 de 2020, de
https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf
- Sagaró del Campo, N., & Zamora Matamoros, L. (2020). Técnicas estadísticas multivariadas para el estudio de la causalidad en Medicina. *Rev Ciencias Médicas de Pinar del Río*. Recuperado el 07 de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v24n2/1561-3194-rpr-24-02-287.pdf>
- Sánchez Jaeger, M. J. (2019). *Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo de Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca*. Cajamarca. Obtenido de
<http://190.116.36.86/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%c3%9aTEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. N. (07 de 2013). Importancia de la calidad del cliente para el funcionamiento de las empresas. *El buzón de Pacioli*, 12. Recuperado el 02 de 2020, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Summer, D. (2006). *Administración de la calidad* (Vol. 1). México: Pearson. Recuperado el 02 de 2020
- Superintendencia Nacional de Salud (Susalud). (2016). *Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)*. Obtenido de Superintendencia Nacional de Salud (Susalud): <http://portal.susalud.gob.pe/blog/encuestas-de-satisfaccion-a-nivel-nacional-ensusalud-2016/>
- Susalud. (2014). *Reglamento de Infracciones y Sanciones de SUSALUD - N.º 031-2014-SA*. Ministerio de Salud. Lima: Ministerio de Salud. Recuperado el 02 de 2020, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/195040/193762_D_S_031-2015-SA.pdf20180904-20266-d5w17x.pdf
- The American Customer Satisfaction Index (ACSI). (s.f.). *The American Customer Satisfaction Index (ACSI)*. Recuperado el 02 de 2020, de The American Customer Satisfaction Index (ACSI): <https://www.theacsi.org/>
- Thompson, I. (2006). La satisfacción del cliente. *La satisfacción del cliente*. Recuperado el 02 de 2020, de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_de_l_Cliente.pdf
- UMB Virtual. (s.f.). *Servicio al cliente*. Recuperado el 02 de 2020, de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf
- Valls Martínez, A. S. (2018). *Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español*. Universidad de Almería, Almería. doi:10.23938/ASSN.0315
- Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa* / (Tercera ed.). Lima: Facultad de ciencias administrativas y recursos humanos. Recuperado el 12 de 2019
- Vázquez Cruz, E., Sotomayor Tapia, J., González López, A. M., Montiel Jarquín, Á., Itzel Gutierrez, G., Romero Figueroa, M., . . . Campos Navarro, L. (2018). *Satisfacción*

del paciente en el primer nivel de atención médica. Mexico. Recuperado el 2019, de
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/es/#>

Vizcaíno, A., & Sepúlveda Ríos, I. J. (2018). *Servicio al cliente e integración del Marketing Mix de servicios* (Vol. 1). Jalisco, México: Printed and made in Mexico. Obtenido de
http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/percepcion_de_la_calidad_del_servicio_y_medicion_de_la_satisfaccion_del_cliente_experiencia_de_aplicacion_desde_elmodelo_servqual.pdf

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.* Madrid, España: Diaz de Santos. Recuperado el 06 de 2020