

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Influencia de la Responsabilidad Social Corporativa percibida y de la calidad de servicio sobre la reintención de visitar una institución de salud

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en Administración de Negocios con Mención en Gestión Empresarial

Autor:

Katherine Graciela Rivera Carbajal
Walter Vallejos Vega

Asesor:

Dra. Karla Liliana Haro Zea

Lima, 09 Abril de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Karla Lilliana Haro Zea, docente de la Unidad de Posgrado de ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “Influencia de la Responsabilidad Social Corporativa percibida de la calidad de servicio sobre la reintención de visitar una institución de salud” de los autores Katherine Graciela Rivera Carbajal y Walter Vallejos Vega tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 07 días del mes de agosto del año 2024



Dra. Karla Lilliana Haro Zea

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 09 días de abril del año 2024, siendo las 16:00 horas se reunieron en la sala virtual <https://adventistas.zoom.us/j/89032404681> de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del señor Presidente del Jurado: Dr. Edwin Octavio Cisneros González y los demás miembros siguientes:

Secretaria: Mg. Dany Yudet Millones Liza

Asesora: Dra. Karla Liliana Haro Zea

Vocal: Mg. Miluska Villar Guevara

Vocal: Mg. Gladys Toyohama Pocco

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **“Influencia de la responsabilidad social corporativa percibida y de la calidad de servicio sobre la reintención de visitar una institución de salud”** de los candidatos, Katherine Graciela Rivera Carbajal y Walter Vallejos Vega para la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (25'). Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por los candidatos, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL DE 17 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE.

El presidente del Jurado hizo alusión a los maestrandos y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.



Presidente

Secretaria

Candidato

Candidato

Vocal

Vocal

INDICE

RESUMEN

1. INTRODUCCIÓN

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Responsabilidad Social Corporativa

2.2 Calidad en servicio

2.3 Reintención de visitar

2.4 Relación entre la RSC percibida en la calidad en el servicio a pacientes

2.5 Relación entre la RSC percibida y la reintención de visitar una clínica.

2.6 Relación entre la calidad en el servicio a pacientes en la reintención de visitar una clínica

3. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.

3.2 Muestra y recolección de datos

3.3 Instrumentos de investigación

3.4 Procedimiento y análisis estadísticos

4. RESULTADOS

5. DISCUSIÓN

6. CONCLUSIONES

7. REFERENCIAS

**Influencia de la Responsabilidad Social Corporativa y la calidad en el servicio, sobre la
reintención de visitar una clínica en Perú**

**Influence of Corporate Social Responsibility and quality of service on the reintegration to
visit a clinic in Perú**

RESUMEN

La calidad aplicada a los servicios de salud está recibiendo más atención en el mundo, pero dado que estos servicios son requeridos a lo largo de la vida de un ser humano, es un sector que debe eficientar su servicio mediante acciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para alcanzar la competitividad. El objetivo de este trabajo fue analizar la influencia de la RSC y la calidad en el servicio (CS) a pacientes, sobre la reintención de visitar una clínica en Perú. Se evaluó la fiabilidad de los instrumentos de investigación, obteniendo una adecuada fiabilidad de las variables, siendo esta superior a 0.80. Así también, para la recolección de datos se realizó un muestreo probabilístico con 383 pacientes de servicios ambulatorios de una clínica en Perú. Posteriormente, se efectuó el análisis confirmatorio, donde se determinó que el modelo propuesto se ajusta bien a los datos observados al encontrarse un $TLI > 0.90$, este resultado es igual al del CFI el cual permitió comparar el ajuste del modelo propuesto con el ajuste de un modelo nulo, donde todas las variables están relacionadas entre sí. Finalmente, se observa un RMSEA con un valor igual a 0.069, el cual indica que el modelo se ajusta moderadamente a los datos.

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa, calidad en el servicio, reintención, instituciones de salud.

Código JEL: M14, M20