



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA DE MEJORA EN EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION DEL SERVICIO EN LA CLINICA LIMATAMBO CAJAMARCA SAC, 2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autores:**

Juan Carlos Campos Morales

Roel Cotrina Gil

**Asesor:**

Ing. Mag. María Elena Vera Correa

Cajamarca - Perú

2018

## Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	6
TABLA DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	12
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>12</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>12</b>
1.3.1. Objetivos generales	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
<b>1.4. Hipótesis (Supuestos)</b>	<b>13</b>
1.4.1. Antecedentes.	13
1.4.2. Bases teóricas.	17
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	21
<b>2.1. Tipo de investigación</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Población</b>	<b>21</b>
<b>2.3. Muestra</b>	<b>21</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</b>	<b>21</b>
<b>2.5. Procedimiento</b>	<b>21</b>
CAPÍTULO III RESULTADOS	23
<b>3.1. Diagnostico</b>	<b>23</b>
3.1.1. Descripción de la empresa.	23
<b>3.2. Diagnóstico de mejora</b>	<b>24</b>
3.2.1. Identificación de problemas	24
3.2.2. Interpretación de los resultados	24
<b>3.3. Análisis de causas.</b>	<b>28</b>

3.3.1. Satisfacción general.	29
3.3.2. Fidelidad.	30
3.3.3. Servicio de calidad.	31
<b>3.4. Propuesta de mejora.</b>	<b>33</b>
3.4.1. Diseño de Implementación de propuesta.	33
3.4.2. Desarrollo de la propuesta de solución para recurso humano y metodología.	35
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Problemas identificados.....	24
Tabla 2. ¿Es útil el uso de nuestros servicios para usted?.....	24
Tabla 3. ¿El servicio recibido en la clínica ha superado sus expectativas?.....	25
Tabla 4. ¿Usted volvería a solicitar servicios de la Clínica?.....	25
Tabla 5. ¿La clínica cumple con la publicidad ofrecida?.....	26
Tabla 6. ¿Le parecen los precios del servicios son aceptables?.....	26
Tabla 7. ¿Recomendaría a un familiar o amigo que solicite los servicios de la Clínica? ....	26
Tabla 8. ¿En la clínica recibió una atención personalizada y de calidad? .....	27
Tabla 9. ¿El servicio brindado por la Clínica ha sido de su completa satisfacción? .....	27
Tabla 10. Propuestas de solución por variables y problemas.....	34
Tabla 11. Programa de capacitación .....	37
Tabla 12. Programa de capacitación inductiva. ....	38
Tabla 13. Programa de capacitación preventiva.....	39
Tabla 14. Programa de capacitación correctiva.....	40
Tabla 15. Programa de capacitación para el desarrollo de carrera. ....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Imagen 1. Satisfacción General.....	29
Imagen 2. Fidelidad .....	30
Imagen 3. Primeros 4 pasos de la metodología PHVA aplicada al proyecto. ....	33

## RESUMEN

En La presente investigación titulada "PROPUESTA DE MEJORA EN EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION DEL SERVICIO EN LA CLINICA LIMATAMBO CAJAMARCA SAC, 2018", tiene como objetivo determinar la influencia de una propuesta de mejora en el área de atención al cliente Clínica Limatambo Cajamarca SAC.

Para ello, se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 41 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 8 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores y la variable dependiente, validado por especialistas.

Luego de realizado el estudio, se comprobó la hipótesis planteada que determinó que la propuesta de mejora influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica Limatambo de Cajamarca

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción, cliente, influencia, servicio y calidad.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Álvarez Ibarrola, J., Álvarez Gallego, I., & Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad*. España: Vigo.
- Arrascue, J. E. (2015). *GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA CLINICA DE FERTILIDAD DEL NORTE "CLINIFER" CHICLAYO-2015*. Chiclayo.
- Berry, L. L., Bennet, D. R., & Brown, C. W. (1986). *Calidad de Servicios: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
- Castro, R., & Muñoz, R. (2014). *"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA NEXUS DIGITAL EN EL AÑO 2014*. Cajamarca.
- Cruz, T., González, & Camisón, S. (2007). *Gestión De La Calidad* . Madrid.
- Cueva, O., & Rojas, J. (2016). *PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE APLICANDO LA METODOLOGÍA LEAN BELT PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DIVEMOTOR CAJAMARCA 2016*. . Cajamarca.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Díaz Santos, S.A.
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Rv. *HealthAdministration*. Barcelona: Nexus AG.
- DRU, P. S. (1992). *LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. LA OTRA MITAD DE SU TRABAJO*. Mexico: Iberoamericana.
- Duque, E. (2005). *Revisión del Concepto de Calidad y sus Modelos de Medición*.
- Kotler, P. (1988). *Mercadotecnia*. Madrid: Prentice Hall.
- Lucio, L. D. (2011). *LA ORIENTACIÓN AL SERVICIO, LOS ROLES Y LA FORMACIÓN DE LOS MANDOS INTERMEDIOS EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIO*. España.
- Martínez, J., Piero, J., Ramos, J., & Ramos, J. (2001). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE*. Madrid: SINTESIS.
- Ministerio de Salud, m. (2001). *Sistema de Gestión de lacialidad en salud*.
- OMS, O. M. (1985). *La calidad de la atención médica/auditoría*.
- Paredes, S., & Estacio, M. (2016). *NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA, 2016*. Cajamarca.



- Quiliche, M. (2016). *PROPUESTA DE UN DISEÑO DE MEJORA DEL PROCESO DE ATENCION DE CLIENTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD BANCARIA CAJAMARCA 2016*. Cajamarca.
- RODRÍGUEZ R, A. (2016). *CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR LAZARTE ECHEGARAY*. TRUJILLO.
- Roque, J. A. (2016). *ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MYPE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MYPE* . Chiclayo.
- Tschohl, J. (2005). *SERVICIO AL CLIENTE*. USA.
- Vargas, M., & Aldana De La Vega, L. (2008). *Calidad y Servicio*. Bogota.
- Vasquez, A., & Lopez, J. (2015). *PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL POLICLÍNICO CHICLAYO OESTE UBICADO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO*. Chiclayo.
- Vela, R., & Zavaleta, L. M. (2014). *INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL NIVEL DE VENTAS DE TIENDAS DE CADENAS CLARO TOTTUS - MALL, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2014*. Trujillo.
- Zúñiga, M., Córdova, D. G., Valenzuela, J. G., & González, N. E. (2011). *LA PROPUESTAS DE MEJORA, UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS*. Sonora.