



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta
externa de la Clínica Pro Salud S.A.C 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORA:

Br. Soria Aldave, Miroslava Nayarit (ORCID: 0000-0002-5312-9639)

ASESOR:

Mg. Pérez Rodríguez, Gonzalo Ramiro (ORCID: 0000-0001-5917-4476)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

TRUJILLO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A DIOS:

Por ser mi guía y acompañarme
en todo momento.

A MIS PADRES: Adolfo y Yuviksa

Por sus consejos, amor, dedicación y
apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida.
Por enseñarme a nunca darme por vencida.

A MIS ABUELOS: Edmundo y Luz

Mis segundos padres que siempre
me han demostrado su amor y apoyo
motivándome cada día de mi vida a
a lograr mis metas.

A MI HIJO: Jorge Stefano

Por ser el principal motivo para superarme
cada día. ¡Te amo mi vida!

A MI COMPAÑERO DE VIDA: Jorge Luis

Porque a pesar de la distancia, siempre
estás alentándome para cumplir con mis
metas.

AGRADECIMIENTO

Hago extensivo mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo por haberme formado integralmente estos años de estudio, a los docentes que siempre contribuyeron con su experiencia, fortaleciendo mis competencias como ingeniero; especialmente a los Ing. Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra y al Ing. Gonzalo Ramiro Pérez Rodríguez por su disposición, lecciones y el soporte brindado durante estos meses en la ejecución de mi informe de investigación, destacando su interés, la paciencia y todo el tiempo servido para que culminara exitosamente.

Por otro lado, agradezco a la clínica Pro Salud S.A.C donde pude aplicar la investigación y desarrollarla en su totalidad.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **SORIA ALDAVE, MIROSLAVA NAYARIT** con D.N.I. N° 47033445, a efecto de acatar las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, declaro bajo juramento que la investigación y toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento y me hago responsable ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, en lo que concierne a documentos e información aportada.

Por lo cual, me someto a lo estipulado en las normal académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 13 de Diciembre del 2019



SORIA ALDAVE, MIROSLAVA NAYARIT
DNI: 47033445

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2. Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	16
2.6. Métodos de análisis de datos.....	16
2.7. Aspectos éticos:.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	32

RESUMEN

El siguiente proceso experimental titulado Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud S.A.C., 2019, haciendo énfasis en las diferentes teorías e investigaciones acerca de la gestión de procesos, aplicándolo a un total de 123 personas, aplicando el cuestionario SERVQUAL, esquema de Ishikawa y Pareto, métodos y/o técnicas de cálculo y medición, con el objetivo de determinar el diagnóstico.

Consecutivamente se aplicó y diseñó la gestión por procesos, empleando, determinando los planes de acción por cada una de las causas raíces priorizadas, aplicando un sistema de indicadores e incorporando un esquema de capacitación y concientización para todo el personal de consulta externa que se encuentra involucrado.

Al concluir la investigación se valoró el impacto del progreso de los métodos de trabajo, se aplicó la encuesta a través del cuestionario SERVQUAL, determinando el grado de satisfacción del cliente en 75%, habiendo incrementado 21%, dado que su medición inicial arrojó como valor 54%, teniendo la gestión por procesos un impacto positivo en la satisfacción del cliente de la Clínica Pro Salud S.A.C.

Palabras clave: gestión por procesos, satisfacción del cliente, plan de acción.

ABSTRACT

The following experimental process entitled Management by processes to increase customer satisfaction in the external consultation area of the Clínica Pro Salud SAC, 2019, emphasizing the different theories and research about process management, applying it to a total of 123 people, applying different research instruments such as surveys, with the SERVQUAL questionnaire, Ishikawa and Pareto scheme, methods and / or calculation and measurement techniques, with the objective of determining the diagnosis.

Consecutively, the process management was applied and designed, using, determining the action plans for each of the prioritized root causes, applying a system of indicators and incorporating a training and awareness scheme for all external consultation personnel involved.

At the end of the investigation, the impact of the progress of the work methods was assessed, the survey was applied through the SERVQUAL questionnaire, determining the level of customer satisfaction at 75%, having increased 21%, given that its initial measurement showed as a value 54%, with process management having a positive impact on customer satisfaction at Clínica Pro Salud SAC

Keywords: process management, customer satisfaction, action plan.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Sede Trujillo, revisor de la tesis titulada:

“Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud S.A.C 2019”, del (de la) estudiante **Soria Aldave, Miroslava Nayarit**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22.2%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 28 de enero del 2020


Firma
ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA
DNI: 41808609

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------