



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción  
del usuario en el Centro de Salud Coishco, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

**AUTOR:**

Sing Acosta, Juan Diego (ORCID: 0000-0001-8407-0871)

**ASESOR:**

Dr. Aranda Gonzales, Jorge Roger (ORCID: 0000-002-0307-5900)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesina a mis padres, que siempre están en las buenas y en las malas brindándome amor, apoyo moral y motivación para salir adelante en estos difíciles años de estudio.

A mis hermanos por incentivar que siga estudiando y esforzándome.

A mi novia, que siempre me acompaña, me motiva y contribuye incondicionalmente con mis proyectos y metas por cumplir, para buscar un mejor futuro.

## **Agradecimiento**

Por medio de este trabajo agradezco a mi asesor, quien con su notable experiencia supo encaminarme para llegar a una correcta redacción y elaboración.

A la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de salir adelante y demostrar que podemos ser mejores cada día, y así contribuir en el desarrollo de nuestro querido Perú.

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>v</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>15</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	<b>15</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	<b>15</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	<b>15</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	<b>16</b>
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	<b>18</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	<b>18</b>
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	<b>18</b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>46</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>49</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>50</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>51</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>55</b>

## Resumen

La presente investigación titulada “Mejora de la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Coishco, 2020”, tiene como objetivo aumentar la satisfacción del usuario.

Para conocer el nivel de satisfacción se usó es cuestionario SUCE dividido en 2 dimensiones obteniendo un nivel malo de 50% en atención administrativa y 27,7% en atención médica. Asimismo, para conocer la calidad de servicio se aplicó el cuestionario SERVQUAL (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) obteniendo porcentajes bajos en fiabilidad 24,3% y capacidad de respuesta 41,4%, al obtener estos resultados se procedió a analizar las causas raíz del problema mediante la herramienta diagrama de Ishikawa el cual nos direccionó para proponer e implementar el plan de mejoras bajo la metodología de Deming, en el tema de capacitación, mejorar la demanda insatisfecha, implementar sistema interno de comunicación, facilitar el ingreso de medicamentos e insumos médicos al área de farmacia, habiendo desarrollado este proceso se obtuvieron los siguientes resultados Fiabilidad aumentó de 54% a 66%, capacidad de respuesta de 48% a 67% se concluye que la satisfacción del usuario se incrementó de 53% a 66%. Al haber implementado las mejoras.

**Palabras clave:** Ciclo de Deming, Servqual, SUCE, Diagrama Ishikawa, Calidad de servicio, Satisfacción del usuario.

## Abstract

The present investigation titled "Improving the quality of service to increase user satisfaction in the Coishco Health Center, 2020", was carried out under the Deming Cycle process improvement tool, a pre-experimental design was used, applying it. The survey technique will be applied to a sample of 70 users, which will allow us to know user satisfaction through the SUCE questionnaire, structured with 12 questions divided into 2 dimensions, Administrative care and Medical care, resulting in 50% and 27,7% of bad level respectively, so that we can see that the administrative attention is not correct, in the same way the SERVQUAL questionnaire was applied, structured with 22 questions divided into 5 dimensions such as reliability, responsiveness, security, empathy and Tangible aspects, later we will see the field observation technique and the instrument as the Ishikawa diagram, which will help us to con ocke the causes of the problems presented by the Coishco Health Center, where it finds that in the Reliability and Response Capacity dimensions we had a high bad percentage of 24.3% and 41.4% respectively, compared to the others, for this reason For this reason, it is necessary to propose and implement improvements in the quality of service to improve user satisfaction. Subsequently, the level of future user satisfaction was projected, having positively stimulated the dimensions, resulting in: Affected reliability from 54% to 66%, Response capacity from 48% to 67%, likewise the other dimensions were positively impacted. % to 66%, Empathy from 60% to 69%, and lastly Tangible aspects from 56% to 66%. If the proposal and the implementation of the improvement plan to increase User Satisfaction concludes, it allowed it to increase from 53% to 66%.

**Keywords:** Deming Cycle, Servqual, SUCE, Ishikawa Diagram, Quality of Service, User Satisfaction.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ARANDA GONZALEZ JORGE ROGER, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD COISHCO, 2020", del (los) autor (autores) SING ACOSTA JUAN DIEGO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 27 de julio de 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ARANDA GONZALEZ JORGE ROGER <b>DNI:</b> 18072194 <b>ORCID</b> 0000000203075900	Firmado digitalmente por: JARANDA el 27 Jul 2020 12:26:35