



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA
FAMIDENT S.A.C DEL DISTRITO DE CHICLAYO, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

CHOLAN SERQUEN, MARIA YCELA

ORCID : 0000-0002-0360-2758

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Cholan Serquen, Maria Ycela

Orcid : 0000-0002-0360-2758

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Estudiante de Pregrado,

Chimbote, Perú

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Rosillo de Purizaca , María de Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Limo Vásquez , Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR

Canchari Quispe, Alicia

MIEMBRO

Rosillo de Purizaca , María de Carmen

MIEMBRO

Limo Vásquez , Miguel Ángel

MIEMBRO

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su serenidad y apoyo.

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia por el inmenso apoyo.

CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| 1. Caratula | i |
| 2. Equipo de trabajo... .. | ii |
| 3 Jurado evaluador... .. | iii |
| 4 Agradecimiento y dedicatoria | iv |
| 5. Índice de Contenido... .. | v |
| 6. Índice de tablas y figuras... .. | vi |
| 7. Resumen y Abstract | xi |
| I. Introducción | 1 |
| II. Revisión de literatura | 5 |
| 2.1 Antecedentes | 5 |
| 2.2. Bases teóricas de la investigación | 9 |
| III. Hipótesis | 12 |
| IV. Metodología..... | 13 |
| 4.1. Diseño de la investigación | 13 |
| 4.2. Población y muestra..... | 13 |
| 4.3. Definición y operacionalización de la variable..... | 16 |
| 4.4 Técnicas e instrumento de la recolección de datos | 17 |
| 4.5 Plan de Análisis..... | 17 |
| 4.6. Matriz de Consistencia..... | 18 |
| 4.7 Principios éticos..... | 19 |
| V. Resultados..... | 20 |
| 5.1. Resultados..... | 20 |
| 5.2 Análisis de resultados | 25 |
| 5.3 Plan de mejora..... | 29 |
| VI. Conclusiones | 34 |
| VII. Recomendaciones..... | 36 |
| VIII. Referencias bibliográficas | 37 |
| IX. Anexos..... | 40 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Características de la calidad de servicio en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023 | 20 |
| Tabla 2 Características de la atención al cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023 | 22 |
| Tabla 3 Propuesta de mejora de la calidad del servicio y atención al usuario en la pequeña empresa en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023..... | 29 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Los trabajadores cumplen con el servicio prometido | 58 |
| Figura 2 Los colaboradores muestran genuino interés por resolver los problemas del usuario..... | 58 |
| Figura 3 Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez que lo atienden..... | 58 |
| Figura 4 Los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo prometido | 58 |
| Figura 5 El comportamiento de los colaboradores durante su atención infunde confianza en usted | 58 |
| Figura 6 Usted se siente seguro dentro del establecimiento | 59 |
| Figura 7 Los colaboradores son amables al momento de atenderle | 59 |
| Figura 8 Los colaboradores son cordiales de manera constante con usted | 59 |
| Figura 9 La empresa cuenta con equipos necesarios de aspecto moderno..... | 59 |
| Figura 10 Las instalaciones físicas son visualmente adecuadas..... | 59 |
| Figura 11 Los colaboradores se identifican y portan uniforme de manera correcta e impecable | 60 |
| Figura 12 Cuenta con los elementos de materiales para su atención | 60 |
| Figura 13 Los trabajadores ofrecen un servicio rápido..... | 60 |
| Figura 14 Los colaboradores brindan un servicio en un tiempo adecuado..... | 60 |
| Figura 15 Los colaboradores están dispuestos a ayudarles en la atención | 61 |
| Figura 16 La empresa mantiene informado a los clientes con respecto a cuando se ejecutara el servicio..... | 61 |
| Figura 17 Los colaboradores ofrecen una atención personalizada..... | 61 |
| Figura 18 Los horarios establecidos son adecuados o convenientes para su atención | 61 |
| Figura 19 Los colaboradores entienden sus necesidades específicas al momento de su atención . | 61 |
| Figura 20 El usuario es atendido de acuerdo con lo que necesita y se brindan alternativas de solución..... | 62 |
| Figura 21 La atención que brindan los colaboradores es de manera igualitaria | 62 |
| Figura 22 Los servicios adquiridos en el establecimiento están establecidos correctamente | 62 |
| Figura 23 El servicio prestado es adecuado y optimo..... | 62 |
| Figura 24 Los colaboradores informan respecto a la ejecución de los servicios | 63 |
| Figura 25 Los colaboradores se expresan bien y logran entender la explicación..... | 63 |
| Figura 26 El personal se toma el tiempo y paciencia de explicar | 63 |
| Figura 27 El servicio prestado cumplió con mis expectativas | 63 |

RESUMEN

Dicho estudio tiene como fin determinar si la propuesta de mejora de calidad de servicio y atención permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa famident S.A.C. Se empleo un universo de 342 usuarios de los cuales se utilizo 190 para la aplicación de las encuestas. Además los aspectos tangibles permiten ser la parte visible del servicio como sellado, equipo del personal y características de las instalaciones parte importante para desempeñar el servicio, es por ello por lo que la empresa debe contar con los insumos para realizar bien el trabajo. Se recomendó capacitar en dimensiones como fiabilidad desarrollando la prestación de servicios de acuerdo con los estándares mayores a los encuestados así mejorar el servicio desde la cúpula administrativa hasta el área de admisión y agilizar los procesos mejorar una pronta y rápida atención de los usuarios y la actitud del personal de salud, es por ello por lo que existe una mayor seguridad.

Palabras clave: Atención al usuario, Calidad en el servicio , Cliente , Gestión de calidad

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine if the proposal to improve the quality of service and attention allows optimal operation in the small business FAMIDENT S.A.C. A universe of 342 users was used, of which 190 were used for the application of the surveys. In addition, the tangible aspects allow the visible part of the service such as sealing, staff equipment and characteristics of the facilities to be an important part to perform the service, which is why the company must have the inputs to do the job well. They were trained in dimensions such as reliability, developing the provision of services according to the highest standards to the respondents, thus improving the service from the administrative leadership to the admission area and streamlining processes, improving prompt and rapid attention to users and the attitude of the health personnel, that is why there is greater security.

Keywords: Customer service, Service quality, Customer, Quality management

I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy las empresas (MYPES) tienen un rol significativo para el territorio latinoamericano debido a su papel generando empleo. Así mismo, el predominio de la totalidad de instituciones y su aporte al PBI. Por otro lado, es considerada la principal procedencia de empleo y apoya a las grandes empresas a resolver ciertos cuellos de botella en aras de su productividad. Por otro lado, son de mayor impacto ya que su tamaño y capacidad les permitió mayor flexibilidad y adaptabilidad para contribuir a las necesidades del mercado (Santamaria, 2018). Las empresas brindan oportunidades tanto generando empleo como ofreciendo bienes y servicios esto genera productividad y mejora la economía en el país. Sin embargo, estos negocios se encuentran con situaciones de diversa complejidad que muchas veces no se resuelven a tiempo y rara vez se abordan de manera liberada. Hoy en día los clientes buscan satisfacer sus necesidades de forma rápida, segura y con la confianza de la empresa buscando eficiencia. Este detalle permite brindar un primer punto de vista que se convierte en un aspecto significativo que las empresas deben tener en cuenta para adaptarse y enfrentar la crisis y pandemia (Adan et al., 2022).

Es así como se comentó que dentro del servicio debe existir es un aspecto de gestión que incide en la decisión del consumidor y en la inversión que está dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que pueda elegir, convirtiéndose en uno de los factores más significativos en las organizaciones encargadas de brindar servicios a sus clientes a ello le denominamos calidad de servicio (Malpartida et al., 2022). Por ello la empresa debe dedicarse al cliente a mejorar la atención desde la gestión de la institución, ya que de no resolver los factores más significativos se darán consecuencias como la pérdida de clientes, preferencias a otros competidores, no llegar a los objetivos o metas establecidas y acarrear mayores costos.

Es así que en el entorno económico , las empresas necesitaran mejorar sus índices, su valor agregado y ser competitivos para lograr la preferencia de los usuarios y dar sostenibilidad a la empresa a través de los años (Commer et al., 2018). Se hace hincapié que la calidad en el servicio con la que se aborda a los clientes permitirá fidelizar al usuario , de ofrecer un bien o servicio tendrá más oportunidad de una buena acogida , se vuelve más sencillo el proceso de adquisición . Por lo tanto, asegurar la calidad en el servicio para ello será propicio establecer normas , estándares y procesos que les permitan agilizar y mejorar sus actividades , centrándose en otorgar calidad , además de reducir tiempos de esperar o cuellos de botella en las tareas asignadas.

Las micro y pequeñas en el rubro de servicios de salud , tanto en empresas públicas como privadas en la región Lambayeque no se abastecen para la demanda de usuarios que necesitan el servicio, por ello los usuarios necesitados del servicio optan por atenderse en entidades privadas como clínicas.

Como tal, en el sector servicios de salud se investigó la problemática en este entorno de una pequeña empresa FAMIDENT S.A.C, esta organización fue fundada por médicos que querían abordar la necesidad de servicios médicos que tenían una gran demanda. La compañía busca el reconocimiento como un centro especializado que ofrece una atención de alta calidad y, al mismo tiempo, aborda los problemas antes mencionados. Es así entonces se realizará un proyecto de investigación en el distrito de Chiclayo sobre una pequeña empresa de servicios de salud.

El presente estudio denominado la calidad de servicio para la mejora de la atención para el cliente de la empresa Famident S.A.C en la ciudad de Chiclayo tiene el fin de buscar el desarrollo de la empresa , lograr un mejoramiento de los servicios , centrado en la creación de una propuesta de capacitación. Es así como se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la

propuesta de mejora en la calidad de servicio y atención al cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.A.C del distrito de Chiclayo, 2023?

Es así que para orientar el trabajo y dar solución a la pregunta del estudio se planteó el siguiente objetivo identificar las características de la calidad como estrategia para mejorar la atención al cliente en la pequeña empresa Famident S.A.C , 2023 , así mismo los objetivos específicos: describir las características de la calidad de servicio en la pequeña empresa Famident S.A.C , 2023, Detallar las características de la atención al cliente en la pequeña empresa Famident S.A.C , 2023 y elaborar una propuesta de mejora de calidad de servicio y atención al cliente en la pequeña empresa Famident S.AC, 2023.

El estudio fue justificado debido a una posible deficiencia de gestión de la atención del usuario, esto conduce con una serie de problemas en el futuro, incluidas líneas de comunicación insuficientes o inexistentes entre los empleados, falta de trabajo en equipo y baja productividad. Se identificaron problemas y se propusieron soluciones para abordar estas deficiencias de gestión. La perspectiva académica nos permitió conocer las variables de calidad en el servicio y atención al usuario de esta forma examinar cómo se maneja la atención al cliente en la empresa. Capaz de hacer sugerencias constructivas en beneficio de la organización aprovechando la experiencia y los conocimientos profesionales pertinentes. Esta metodología es un aspecto clave de nuestro plan para fortalecer nuestras conexiones con nuestros clientes.

Como metodología se empleó el diseño no experimental , de corte transversal , de tipo descriptivo y de enfoque cuantitativo. Así mismo, se empleó un universo brindado por la empresa de la cual se redujo a un muestreo probabilístico, de 342 usuarios , con una muestra de 190 usuarios encuestados.

Los resultados más resaltantes fueron en la Tabla 1 pregunta N1 Los trabajadores cumplen con el servicio prometido se muestra que el 58.42% de los encuestados está de acuerdo con esta premisa, en la pregunta N 2 Los colaboradores muestran genuino interés por resolver

los problemas del usuario se resalta de igual forma un 52% demostrando interés por los usuarios sin embargo existe un 21.58% que de forma intermedia esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que da a entender que un porcentaje ve de forma regular el interés al momento de la atención. Por otro lado en la tabla 4 en la pregunta 13 Los trabajadores ofrecen un servicio rápido se puede evidenciar con un 41.05% de acuerdo y un 48.42% totalmente de acuerdo sin embargo existe un 2.11% en desacuerdo datos son diferentes a los empleados. Se concluyo que fiabilidad que es la capacidad de desarrollar la prestación de servicios de acuerdo con los estándares establecidos; incluyendo apoyo administrativo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Agudelo et al (2020) en su trabajo *Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales en el periodo 2018 a 2019*, Colombia. Tuvo como fin identificar la relación entre ambas variables en una institución de salud. La metodología fue un enfoque cuantitativo, de corte transversal. La metodología empleada fue cuantitativa, analítica y de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario con 5 dimensiones del MODELO SERVQUAL con un total de 22 preguntas. La población estuvo conformada por 183 colaboradores de área de asistentes y 99 de área administrativa, además se obtuvo una muestra de 382 clientes para la calidad de servicio. Se obtuvo que la percepción de los usuarios es de un 67% en satisfacción del cliente y la expectativa similar. Se concluyó que el clima organizacional permite la satisfacción con mayores resultados. Aun así se deben tomar propuestas o medidas para que el usuario perciba mejor la atención y calidad en el servicio.

Boada, Barbosa y Cobo (2019) en su investigación *Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud de un servicio de consulta externa con SERVQUAL*. Tuvo como fin identificar la percepción de la variable calidad de servicio en atención de consulta externa en una institución IPS (institución prestadora de salud). La metodología empleada fue de tipo descriptiva, de corte transversal, se aplicaron las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL. Para la población se empleó muestra de 282 usuarios. Se obtuvo que el 70% está de acuerdo con el servicio externo brindado, los usuarios refieren que es importante mejorar ya que brindan información y existe confianza con el personal de salud. Se concluyó que la calidad es significativa lo que aporta una diferencia a la entidad IPS, indicaron que se mejorara la retención de usuarios de servicio para aumentar la satisfacción.

Quimís (2021) en su investigación Estudio de la calidad del servicio de las farmacias en la Loma de Florida en Guayaquil. Tuvo como fin analizar la calidad del servicio que perciben los clientes . La metodología empleada fue cuantitativa y de tipo descriptiva. Para la población de utilizo a 400 usuario del servicio. Para la recolección de información se utilizó el instrumento guía de cuestionario con la técnica encuesta. Se obtuvo que los empleados de las farmacéuticas atienden de manera rápida y correcta hacia el usuario. Además , los usuarios tienen una opinión positiva respecto a farmacias , estando satisfechos con los empleados ante su pronta atención. Los autores concluyeron que la atención es pronta y rápida , aun así existen algunas mejoras como el comportamiento y la organización se presentaron mejoras para la calidad de servicio.

López et al (2021) en su trabajo sobre la Evaluación de la calidad de servicio en la clínica estomatológica de la BUAP según el modelo SERVPERF en México. Tuvo como fin determinar la calidad de servicio según la percepción de los pacientes. La metodología fue descriptiva y de corte transversal , se usaron comparaciones entre los pacientes atendidos en la CEDS. Para la población de utilizo 400 pacientes. Se utilizo la técnica encuesta con el instrumento guía de cuestionario . Se obtuvo que la percepción de la calidad del servicio según PERCACEL fue menor a 8.14% en comparación con SERVPERF de 8.51%. Los autores concluyeron que el instrumento usado permite mayor ampliación de la identificación de problemas en los procesos del servicio . Además que ambos instrumentos aplicados permiten sensibilidad ante esta identificación.

Briones (2020) en su investigación La calidad del servicio y satisfacción del cliente de consulta externa en un laboratorio Fundación Santa Isabel Madre del Precursor. Tuvo como fin la evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario de un laboratorio. Para la metodología empleada fue cuantitativa y de tipo descriptiva. Para la población de utilizo a 286 usuario del servicio. Para la recolección de información se utilizó el instrumento guía de cuestionario con la técnica encuesta. Se obtuvo una satisfacción general del 93%. Además , los

usuarios del servicio refirieron que los precios son accesibles , por otro lado tiene cuentan con los materiales adecuados para poder brindar el servicio con un 85% según los encuestados. Así mismo , se encontró que la calidad de servicio tiene un nivel alto en relación con la satisfacción del usuario.

Peñafort y Ramírez (2020) en su investigación Calidad del servicio en una clínica en Bucaramanga según el modelo SERVQUAL ,en Colombia. Tuvo como fin realizar un diagnóstico sobre la calidad del servicio , además identificar las razones por las cuales no se logra la calidad del servicio. Para la metodología empleada fue cuantitativa y de tipo descriptiva. Para la muestra se utilizó a 192 usuario del servicio. Para la recolección de información se utilizó el instrumento guía de cuestionario con la técnica encuesta. Se obtuvo que la fiabilidad de la calidad de servicio era la más deficiente en relación con las otras dimensiones como capacidad , los pacientes comentaron por otro lado que existe la resolución e información sobre dudas del servicio. Además la dimensión fiabilidad con un 23% es el factor más representativo que no deja cumplir la calidad.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cabrera (2020) en su investigación Desempeño laboral y calidad del servicio al personal de un centro de salud , Lambayeque . Tuvo como fin identificar la relación existente entre ambas variables. Para la metodología empleada fue cuantitativa y de tipo descriptiva. Para la muestra se utilizó a 59 trabajadores del servicio. Para la recolección de información se utilizó el instrumento guía de cuestionario con la técnica encuesta. Se obtuvo una relación existente entre ambas variables con un 22% en la dimensión fiabilidad y un 59% con nivel bajo de capacidad de respuesta, además de 51% en la dimensión seguridad. Se concluye por parte del autor que el desempeño favorece el servicio dado y la calidad de ese servicio.

2.1.3. Antecedentes regionales y/o locales

Viera (2019) en su investigación Calidad del servicio en Policlínico Oeste , servicio de emergencia periodo 2017 a 2018 en Chiclayo. Tuvo como fin identificar el nivel de la calidad del servicio según la percepción del usuario. Para ello se utilizó la siguiente metodología de enfoque cuantitativo , descriptivo, correlacional y de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó una muestra de 261 usuarios. Para la recolección de datos se utilizaron la técnica de encuesta y guías de cuestionario para evaluar la calidad de servicio. Se obtuvo que la percepción es del 45% satisfactorio para el servicio brindado . Además que el 25% de encuestados perciben la calidad de servicio de forma insatisfactoria . Se concluyó que los servicios tienen baja calidad de servicio debido a la aglomeración de usuarios y poca cabida.

Tullume (2020) en su trabajo calidad de servicio y actitud del personal de salud sobre la atención al parto Hospital Ferreñafe Lambayeque. Tuvo como fin determinar la calidad y actitud de los colaboradores . Para la metodología empleada fue cuantitativa y de tipo descriptiva. Para la muestra se utilizó a 108 usuario del servicio. Para la recolección de información se utilizó el instrumento guía de cuestionario con la técnica encuesta. Se obtuvo una relación significativa en la capacidad de respuesta siendo rápido en la atención al parto. Se recomendó emplear inversión mayor en los aspectos tangibles ya que refieren a una mejor infraestructura física y equipamiento en mejora del hospital con esto se brinda a los pacientes seguridad de forma integral

Reaño (2021) en su investigación Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una unidad del Hospital de la región Lambayeque , en Chiclayo. Tuvo como fin identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente . Para ello se utilizó la siguiente metodología de enfoque cuantitativo , descriptivo, correlacional y de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó una muestra de 351 usuarios. Para la recolección de datos se utilizaron la técnica de encuesta y guías de cuestionario. Se obtuvo una correlación entre

ambas variables. Aun así se encontró un nivel bajo en cuanto a cumplimiento de las necesidades del usuario. Ya que es un hospital público depende mucho de la capacidad limitada por su afluencia. Además se entiende la capacidad de respuesta del colaborador como deficiente, ya que existen demoras y esperas entre la información brindada y la pronta atención.

Barturen (2019) en su investigación Calidad de servicio según la percepción de usuarios de consulta externa del hospital Categoría 2 en Chiclayo. Tuvo como fin identificar el nivel de la calidad de servicio según la percepción del usuario. Para ello se utilizó la siguiente metodología de enfoque cuantitativo , descriptivo, correlacional y de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó una muestra de 351 usuarios. Para la recolección de datos se utilizaron la técnica de encuesta y guías de cuestionario. Se obtuvo insatisfacción por parte de la unidad de servicios de consulta externa. Así mismo , se evidencio que los factores sociodemográficos estaban asociados a la insatisfacción del servicio , ya que integran distancia y tiempo al estudio.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Calidad de servicio

Consiste en satisfacer las expectativas del cliente sobre qué tan bien un servicio satisface sus necesidades (Molina, 2014). Es crucial señalar que cuando una organización considera la calidad del servicio que brinda, primero debe entender que un servicio se considera de alta calidad cuando logra su objetivo: satisfacer las necesidades de los clientes, tanto ahora como en el futuro (Albretch, 1992). Además ,se considera eficiente cuando los resultados superan las expectativas del cliente antes de utilizar el servicio.

Dimensiones e indicadores de la calidad de servicio.

Según (Mendoza et al., 2020) , las dimensiones de la calidad de servicio son:

- **Fiabilidad:** la capacidad de desarrollar la prestación de servicios de acuerdo con los estándares establecidos; incluyendo apoyo administrativo, programación, asistencia administrativa y protocolo de atención disponible.

- **Capacidad de respuesta:** la capacidad de brindar atención médica de manera oportuna y eficiente, incluidas las tareas administrativas, la creación de historias clínicas, la adquisición de radiografías y la entrega de suministros .

- **Seguridad:** Factores como la privacidad y la confidencialidad que pueden afectar la sensación de bienestar de un paciente como resultado del comportamiento de quienes brindan atención.

- **Empatía:** es la competencia del personal para brindar una atención adecuada al usuario. Implica adoptar una forma de interacción personal respetuosa y cortés, detallar el plan de tratamiento que resolverá el problema del paciente y proporcionar información sobre los beneficios, los inconvenientes y los tipos de materiales utilizados en cada alternativa para que el paciente pueda tomar una decisión informada.

- **Aspectos tangibles:** Se incluye la parte visible del servicio (sellado, equipo del personal y características de las instalaciones).

2.2.2.. Atención al usuario

Es cuando se gestionan estrategias para proporcionar un nivel adecuado de servicio al cliente tanto a clientes internos como externos teniendo en cuenta a la competencia, esto se conoce como servicio al cliente (Ucha, 2009) . Se refiere al servicio que las empresas que prestan servicios o venden productos brindan a sus clientes para que se comuniquen con ellos directamente. El enfoque del servicio al cliente es cómo administrar el contexto apropiado al vender un producto o servicio a los clientes para que pueda hablar con ellos directamente, abordar cualquier inquietud que puedan tener y, en

última instancia, ganar su negocio (Miranda, 2021).

Dimensiones e indicadores de la Atención al usuario

Según (Miranda, 2021) se divide en dos dimensiones:

Expectativas del cliente

Para (Cacciavillani, 2018) las expectativas del cliente son aquellos deseos que el comprador, ya sea cliente nuevo o recurrente, espera que se cumplan con su negocio, sus bienes y sus servicios. Esto también incluye la experiencia que uno espera tener a lo largo de la compra o uso de los bienes.

Percepción del cliente

Según (Melara, 2020), las percepciones del cliente son juicios subjetivos que se forman después de utilizar los productos o servicios. Por ello, algunas personas se refieren a ella como una experiencia o percepción del servicio dado que engloba todas las experiencias previas, ya sean directas o indirectas, que ha tenido el cliente.

Marco conceptual

Expectativas - Son aquellos deseos que el comprador, ya sea cliente nuevo o recurrente, espera que se cumplan con su negocio, sus bienes y sus servicios (Cacciavillani, 2018).

Percepción Son juicios subjetivos que se forman después de utilizar los productos o servicios. Por ello, algunas personas se refieren a ella como una experiencia o percepción del servicio dado que engloba todas las experiencias previas, ya sean directas o indirectas, que ha tenido el cliente (Melara, 2020).

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación, no se planteó hipótesis por ser una investigación de carácter descriptivo, identificando la realidad problemática y buscando a través de una propuesta mejorara , desarrollar la atención al cliente (Hernández , Fernández, y Baptista ,2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para el diseño fue no experimental , ya que no se alteró las variables de las cuales serán estudiadas para su análisis sin alterar a la muestra o intervenir en el estudio. Además, será de corte transversal permitiendo recopilar información en un momento determinado durante un periodo (Hernández et al ,2014).

Tipo de investigación

Tuvo un enfoque cuantitativo permitirá a través relejar a través de la estimación de magnitudes y medir de forma cuantificable o numérica los datos recopilados (Hernández et al ,2014).

Nivel de la investigación

El estudio fue de tipo descriptivo , argumentado en que el estudio pretendió recopilar y analizar datos , según Hernández et al (2014) el estudio buscara conocer las propiedades , características y perfiles de personas , grupos para ser sometidos a un análisis , que recopila datos para conocer sus características o cualidades.

4.2. Población y muestra

Población

Según (Hernández et al ,2014) una población es la totalidad de todas las instancias que se encuentran dentro de un conjunto de criterios. Es por ello por lo que la población estuvo constituida por la cantidad de clientes registrados en el año entre los meses de octubre a diciembre del 2022, pacientes de forma particular , sin algún convenio establecido con empresas aseguradoras contando con 342 pacientes brindados por la empresa como población.

Muestra

La muestra en esencia, la exposición representa a un segmento de la población. Un conjunto completo y representativo que está separado de la población alcanzable (Hernández et al ,2014). Para ello se tomara el número de usuarios de los servicios de salud de la clínica registrados a través de su historia clínica, esta población fue recopilada gracias a los registros de asistencia de los pacientes o usuarios a sus citas. La muestra se calculará con la fórmula de población finita (Baptista, Fernández y Hernández ,2014).

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 pqN}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 pqN}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 342}{(0.05)^2 (323 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 342}$$
$$n = 190$$

Dónde:

| | |
|----------|----------------------------------|
| Z= 1.96 | Desvío normal para una confianza |
| p = 0.50 | Variabilidad positiva |
| q = 0.50 | Variabilidad negativa |
| N = 342 | Tamaño de la población |
| e = 0.04 | Margen de error: |

Se obtuvo como resultado una muestra de 190 usuarios que participaran en el presente estudio.

Criterios de inclusión

Para el estudio en ambas variables de la empresa FAMIDENT SAC, se incluyeron:

- Usuarios del servicio de medicina , consultorios médicos y compradores de farmacia o medicamentos.

Crterios de exclusión:

Variable calidad se excluyeron usuarios con convenios con las empresas Rímac y Pacífico EPS, solo se encuestó a usuarios particulares.

4.3. Definición y operacionalización de la variable

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Población y muestra | Escala | Instrumentos |
|----------------------|--|---|------------------------|---|---|--|---------------|--------------|
| Calidad del servicio | Consiste en satisfacer las expectativas del cliente sobre qué tan bien un servicio satisface sus necesidades (Molina, 2014) | La calidad se cumple cuando se cuenta con infraestructura, habilidad para ejecutar el servicio de para ayudar a los usuarios. | Fiabilidad | Cumplimiento de labores | 1 | Se aplico a 190 usuarios del servicio de atención medica | Escala Likert | Cuestionario |
| | | | | interés | 2 | | | |
| | | | | Servicio prestado | 3 | | | |
| | | | | Tiempo de respuesta | 4 | | | |
| | | | Seguridad | Comportamiento | 5 | | | |
| | | | | Confianza | 6 | | | |
| | | | | Amabilidad | 7-8 | | | |
| | | | Elementos tangibles | Infraestructura | 9 | | | |
| | | | | Instalaciones físicas | 10 | | | |
| | | | | Presentación del personal | 11 | | | |
| | | | | Materiales de trabajo | 12 | | | |
| | | | Capacidad de respuesta | Servicio inmediato | 13 | | | |
| | | | | Servicio inmediato | 14 | | | |
| | | | | Resolución | 15 | | | |
| | | | | Entendimiento | 16 | | | |
| | | | Empatía | Atención personalizada | 17 | | | |
| | | | | Horarios | 18 | | | |
| | | | | Necesidades | 19 | | | |
| | | | Atención al cliente | Es cuando se gestionan estrategias para proporcionar un nivel adecuado de servicio al cliente tanto a clientes internos como externos teniendo en cuenta a la competencia, esto se conoce como servicio al cliente (Ucha, 2009) | Se describe la atención al usuario mediante la percepción al obtener el servicio y su expectativa | | | |
| Igualdad | 21 | | | | | | | |
| Procesos | 22 | | | | | | | |
| Perspectiva | 23 | | | | | | | |
| Expectativas | Información | 24 - 26 | | | | | | |
| | Cumplimiento de las expectativas | 27 | | | | | | |

4.4 Técnicas e instrumento de la recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, con la guía de cuestionario tanto para la variable calidad de servicio y atención del cliente.

4.4.2 Instrumentos

El instrumento que facultó encontrar la información necesaria para el desarrollo de la investigación fue el cuestionario que comprende un conjunto de preguntas respecto a la variable. Este instrumento permitió conocer dichas variables, aplicado a usuarios que obtuvieron el servicio de atención en salud. (Hernández et al ,2014).

4.5 Plan de Análisis

Para el análisis de la información se utilizó el programa versión 365 de Microsoft Excel y Microsoft Word para la tabulación de datos y el vaciado de información de las encuestas. Luego se empleara el programa estadístico SPSS para los gráficos estadísticos mostrando porcentajes para su posterior análisis. Además , esto se presentara en Microsoft PowerPoint para la presentación y exposición.

El programa de similitud turnitin permitirá comparar el trabajo con otros estudios , antecedentes o revistas para corroborar la información establecida.

4.6. Matriz de Consistencia

| TÍTULO | ENUNCIADO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | Hipótesis | Variables | Metodología | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | |
|--|--|---|---|---|--|---|-----------------------------------|---|-------------------------------------|
| La calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.A.C del distrito de Chiclayo | ¿Cuáles son las principales características de la calidad de servicio como estrategia para mejorar la atención al cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023? | Problema general | Objetivo general | No se planteó hipótesis por ser una investigación de carácter descriptivo | Calidad de servicio | Tipo de investigación El presente proyecto de investigación fue de tipo cuantitativo. | Población: 342 usuarios | Técnica: Encuesta | |
| | | Objetivo específico | Identificar las principales características de la calidad de servicio como estrategia para mejorar la atención al cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023 | | Atención al cliente | | Nivel de investigación | Muestra: 190 usuarios según muestreo probabilístico | Instrumento: Cuestionario |
| | | Describir las características de calidad de servicio en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023 | | | El nivel de investigación fue descriptivo, de propuesta. | | | | |
| | | Detallar las características de la atención al cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023 | | | Diseño de la investigación | | | | |
| | | Elaborar una propuesta de mejora de calidad de servicio y atención al usuario en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023 | | | El diseño de la investigación será: -No experimental -Transversal -Descriptivo | | | | |

4.7 Principios éticos

La investigación en su desarrollo veló por el cumplimiento del código de ética versión 004 aprobado por acuerdo de consejo universitario de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, comenta lo siguiente:

Protección de la persona , consiste que dado que el único propósito del estudio es académico, queremos mantener el anonimato de los datos de los participantes. Para asegurarnos de que cada participante entendiera el propósito del estudio, utilizamos un formulario de autorización. Como beneficio adicional, hemos mostrado nuestro aprecio por la encuesta al permitir que cualquier persona retire sus respuestas en cualquier momento. Los datos presentados a la empresa se utilizarán para evaluar cualquier área de mejora o comentarios de los clientes.

Beneficencia no maleficencia El término "beneficencia" se refiere al deber ético de maximizar los beneficios y minimizar los daños. Una forma de evitar dañar a un sujeto de estudio es tomar precauciones para eliminar o minimizar cualquier efecto negativo que la investigación pueda tener sobre ellos. La seguridad física o mental de ningún participante está en riesgo en nuestro estudio. Más aún, él o ella no obtendrán recompensas ni beneficios por su participación.

Consentimiento Informado Para este estudio se elaboró una guía de consentimiento informado. Antes de otorgar el permiso informado, los participantes tuvieron la oportunidad de hacer preguntas hasta que se sintieran cómodos con el estudio.

Justicia Se trata de dar a todos la consideración que merecen y actuar de una manera que sea moralmente correcta y adecuada.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la calidad de servicio en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023

| <i>1 Los trabajadores cumplen con el servicio prometido</i> | n | % |
|--|-----|--------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0.53 |
| En desacuerdo | 4 | 2.11 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 52 | 27.37 |
| De acuerdo | 111 | 58.42 |
| Totalmente de acuerdo | 22 | 11.58 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>2 Los colaboradores muestran genuino interés por resolver los problemas del usuario</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 1.05 |
| En desacuerdo | 11 | 5.79 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 41 | 21.58 |
| De acuerdo | 99 | 52.11 |
| Totalmente de acuerdo | 37 | 19.47 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>3 Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez que lo atienden</i> | | |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 4.74 |
| De acuerdo | 127 | 66.84 |
| Totalmente de acuerdo | 54 | 28.42 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>4 Los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo prometido</i> | | |
| En desacuerdo | 4 | 2.11 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 5.79 |
| De acuerdo | 111 | 58.42 |
| Totalmente de acuerdo | 64 | 33.68 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>5 El comportamiento de los colaboradores durante su atención infunde confianza en usted</i> | | |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 17 | 8.95 |
| De acuerdo | 92 | 48.42 |
| Totalmente de acuerdo | 81 | 42.63 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>6 Usted se siente seguro dentro del establecimiento</i> | | |
| En desacuerdo | 2 | 1.05 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 36 | 18.95 |
| De acuerdo | 82 | 43.16 |
| Totalmente de acuerdo | 70 | 36.84 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>7 Los colaboradores son amables al momento de atenderle</i> | | |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 4.74 |
| De acuerdo | 84 | 44.21 |
| Totalmente de acuerdo | 97 | 51.05 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>8 Los colaboradores son cordiales de manera constante con usted</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 2.63 |
| En desacuerdo | 5 | 2.63 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 7.37 |
| De acuerdo | 104 | 54.74 |

| | | |
|---|-----|--------|
| Totalmente de acuerdo | 62 | 32.63 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>9 La empresa cuenta con equipos necesarios de aspecto moderno</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 1.58 |
| En desacuerdo | 7 | 3.68 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 12.11 |
| De acuerdo | 99 | 52.11 |
| Totalmente de acuerdo | 58 | 30.53 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>10 Las instalaciones físicas son visualmente adecuadas</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 1.05 |
| En desacuerdo | 3 | 1.58 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 5.79 |
| De acuerdo | 86 | 45.26 |
| Totalmente de acuerdo | 88 | 46.32 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>11 Los colaboradores se identifican y portan uniforme de manera correcta e impecable</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 1.58 |
| En desacuerdo | 2 | 1.05 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 49 | 25.79 |
| De acuerdo | 86 | 45.26 |
| Totalmente de acuerdo | 50 | 26.32 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>12 Cuenta con los elementos de materiales para su atención</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 1.58 |
| En desacuerdo | 2 | 1.05 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 19 | 10.00 |
| De acuerdo | 76 | 40.00 |
| Totalmente de acuerdo | 90 | 47.37 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>13 Los trabajadores ofrecen un servicio rápido</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 1.05 |
| En desacuerdo | 4 | 2.11 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 7.37 |
| De acuerdo | 78 | 41.05 |
| Totalmente de acuerdo | 92 | 48.42 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>14 Los colaboradores brindan un servicio en un tiempo adecuado</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 1.05 |
| En desacuerdo | 6 | 3.16 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 7.37 |
| De acuerdo | 86 | 45.26 |
| Totalmente de acuerdo | 82 | 43.16 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>15 Los colaboradores están dispuestos a ayudarles en la atención</i> | | |
| En desacuerdo | 2 | 1.05 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 29 | 15.26 |
| De acuerdo | 84 | 44.21 |
| Totalmente de acuerdo | 75 | 39.47 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>16 La empresa mantiene informado a los clientes con respecto a cuando se ejecutara el servicio</i> | | |
| En desacuerdo | 1 | 0.53 |

| | | |
|---|-----|--------|
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6 | 3.16 |
| De acuerdo | 85 | 44.74 |
| Totalmente de acuerdo | 98 | 51.58 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>17 Los colaboradores ofrecen una atención personalizada</i> | | |
| | n | % |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 6.32 |
| De acuerdo | 88 | 46.32 |
| Totalmente de acuerdo | 90 | 47.37 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>18 Los horarios establecidos son adecuados o convenientes para su atención</i> | | |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 6.84 |
| De acuerdo | 81 | 42.63 |
| Totalmente de acuerdo | 96 | 50.53 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>19 Los colaboradores entienden sus necesidades específicas al momento de su atención</i> | | |
| En desacuerdo | 3 | 1.58 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 7.89 |
| De acuerdo | 85 | 44.74 |
| Totalmente de acuerdo | 87 | 45.79 |
| Total | 190 | 100.00 |

Nota: Encuesta realizada a los usuarios del servicio en la empresa Famident S.A.C

Tabla 2

Características de la atención al cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023

| | | |
|---|----|-------|
| <i>20 El usuario es atendido de acuerdo con lo que necesita y se brindan alternativas de solución</i> | | |
| | n | % |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 7.37 |
| De acuerdo | 85 | 44.74 |
| Totalmente de acuerdo | 91 | 47.89 |
| Total | 19 | 100.0 |
| | 0 | 0 |
| <i>21 La atención que brindan los colaboradores es de manera igualitaria</i> | | |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 5.79 |
| De acuerdo | 89 | 46.84 |
| Totalmente de acuerdo | 90 | 47.37 |
| Total | 19 | 100.0 |
| | 0 | 0 |
| <i>22 Los servicios adquiridos en el establecimiento están establecidos correctamente</i> | | |
| En desacuerdo | 1 | 0.53 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 31 | 16.32 |
| De acuerdo | 77 | 40.53 |
| Totalmente de acuerdo | 81 | 42.63 |
| Total | 19 | 100.0 |
| | 0 | 0 |
| <i>23 El servicio prestado es adecuado y optimo</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 1.05 |
| En desacuerdo | 4 | 2.11 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 8.42 |
| De acuerdo | 74 | 38.95 |
| Totalmente de acuerdo | 94 | 49.47 |
| Total | 19 | 100.0 |
| | 0 | 0 |

| <i>24 Los colaboradores informan respecto a la ejecución de los servicios</i> | | |
|---|-----|--------|
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 1.58 |
| En desacuerdo | 1 | 0.53 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 7.37 |
| De acuerdo | 86 | 45.26 |
| Totalmente de acuerdo | 86 | 45.26 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>25 Los colaboradores se expresan bien y logran entender la explicación</i> | | |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8 | 4.21 |
| De acuerdo | 89 | 46.84 |
| Totalmente de acuerdo | 93 | 48.95 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>26 El personal se toma el tiempo y paciencia de explicar</i> | | |
| En desacuerdo | 5 | 2.63 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 7.89 |
| De acuerdo | 83 | 43.68 |
| Totalmente de acuerdo | 87 | 45.79 |
| Total | 190 | 100.00 |
| <i>27 El servicio prestado cumplió con mis expectativas</i> | | |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 1.05 |
| En desacuerdo | 2 | 1.05 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 34 | 17.89 |
| De acuerdo | 73 | 38.42 |
| Totalmente de acuerdo | 79 | 41.58 |
| Total | 190 | 100.00 |

Nota: Encuesta realizada a los usuarios del servicio en la empresa Famident S.A.C

Tabla 3

Propuesta de mejora de la calidad del servicio y atención al usuario en la pequeña empresa en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023

| Objetivo | Indicadores | Problemas encontrados | Acciones | Presupuesto | Encargado |
|------------------------|------------------------|---|---|-------------|---|
| Fiabilidad y seguridad | Cumplimiento | No se completa el servicio de forma adecuada | Cumplir con las necesidades y el servicio en un tiempo estandarizado | S/ 300.00 | Gerente y encargada de área de convenios (Maria Ycela Cholan) |
| | Interés | | Los casos, las quejas y las molestias de los usuarios se documentarán en una carpeta de informes para que la empresa pueda aprender de los comentarios de sus clientes y mejorar sus servicios en consecuencia. | S/ 155.00 | Gerente y encargada de área de convenios (Maria Ycela Cholan) |
| | Confianza Seguridad | | Se darán charlas para mejorar la confianza con el paciente , capacitación en comunicación efectiva | S/ 100.00 | Gerente / encargada de recursos humanos |
| Capacidad de respuesta | Servicio rápido | La empresa carece de capacitación para el personal de asistente o recepción | Los empleados recibirán orientación para cualquier pregunta que puedan tener sobre los servicios a través de una discusión grupal en la que compartirán casos individuales que encontraron mientras brindaban atención; esto se debe a que la empresa proveedora cuenta con una amplia gama de conocimientos médicos para fomentar una relación positiva con cada cliente, y estas reflexiones se utilizarán para perfeccionar aún más la calidad de los servicios futuros. | S/ 300.00 | Gerente y encargada de área de convenios (Maria Ycela Cholan) |
| | Entendimiento | La empresa no logra el entendimiento | Mejorar la información brindada armando un esquema de trabajo para los colaboradores y con ayuda del personal de salud | S/ 150 | Gerente y encargada de área de convenios (Maria Ycela Cholan) |

5.2 Análisis de resultados

Según el Objetivo describir las características de la calidad de servicio encontramos en la dimensión fiabilidad en la Tabla 1 pregunta N1 Los trabajadores cumplen con el servicio prometido se muestra que el 58.42% de los encuestados está de acuerdo con esta premisa, resultado similar a lo encontrado en Boada, Barbosa y Cobo (2019) mencionando pretenden mejorar la retención de usuarios de servicio para aumentar la satisfacción y así el servicio prometido. Además , en la pregunta N 2 Los colaboradores muestran genuino interés por resolver los problemas del usuario se resalta de igual forma un 52% demostrando interés por los usuarios sin embargo existe un 21.58% que de forma intermedia esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que da a entender que un porcentaje ve de forma regular el interés al momento de la atención, resultados comparados con Mendoza et al., 2020 nos habla sobre la fiabilidad que es la capacidad de desarrollar la prestación de servicios de acuerdo con los estándares establecidos; incluyendo apoyo administrativo, programación, asistencia administrativa y protocolo de atención disponible. Además las características de seguridad de calidad de servicio. En la Tabla 2 pregunta N5 El comportamiento de los colaboradores durante su atención infunde confianza en usted muestra que la mayoría de encuestados está de acuerdo (48.42%) y totalmente de acuerdo con el comportamiento de los colaboradores , sin embargo un 8.95% de forma regular esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa, facultando un comportamiento netamente correcto al momento de recibir confianza. Por otro lado el la pregunta N 7 Los colaboradores son amables al momento de atenderle con un 44.21% y 51.05 por ciento de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. Aun así existe un 4.74% de forma regular percibe el ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado las características de elementos tangibles de calidad de servicio en la Tabla 3 pregunta N9 La empresa cuenta con equipos necesarios de aspecto moderno con un 52.11% de acuerdo y un 30.53% totalmente de acuerdo lo que da a entender que los equipos cuentan con el aspecto moderno gracias al cuidado de la empresa con la practicidad

de su tecnología lo que da mayor alcance a que los usuarios se sientan seguros contando con un equipo que cumpla con los requisitos y su apariencia en ello evidencia limpieza y cuidado. Por otro lado la pregunta N 12 Cuenta con los elementos de materiales para su atención con 47.37% totalmente de acuerdo y un 40% de acuerdo con que cuentan con los elementos necesarios resultados similares tuvo Mendoza et al., 2020 refiriéndose los aspectos tangibles son la parte visible del servicio como sellado, equipo del personal y características de las instalaciones parte importante para desempeñar el servicio, es por ello que la empresa debe contar con los insumos para realizar bien el trabajo , tales como la atención médica , el desempeño del enfermero o asistente , las historias clínicas para el llenado de información , el instrumental para trabajo de operación y entre otros casos. Así mismo , las características de capacidad de respuesta de calidad de servicio en la Tabla 4 en la pregunta 13 Los trabajadores ofrecen un servicio rápido se puede evidenciar con un 41.05% de acuerdo y un 48.42% totalmente de acuerdo sin embargo existe un 2.11% en desacuerdo datos son diferentes a los empleados por Reaño (2011) encontró un nivel bajo en cuanto a cumplimiento de las necesidades del usuario esto depende mucho de la capacidad limitada por su afluencia. Además se entiende la capacidad de respuesta del colaborador como deficiente, ya que existen demoras y esperas entre la información brindada y la pronta atención. Esto se explica por la capacidad de respuesta de cada entidad la empresa de esta investigación tiene mayor poder en la atención y capacidad. Por otro lado , Cabrera (2020) en su dimensión capacidad expreso un nivel medianamente bajo de en capacidad para responder ya que no todos los colaboradores expresan su capacidad y captación de conocimientos. Mencionamos además la pregunta N 16 La empresa mantiene informado a los clientes con respecto a cuando se ejecutara el servicio con un 51.58% y 44.74% de forma de acuerdo y totalmente de acuerdo, sin embargo un 3.16% de forma regular esta ni de acuerdo ni en desacuerdo informando a los clientes con respecto a cuando se ejecutara el servicio., resultados similares encontrados en Mendoza et al. (2020)

menciona que la capacidad de brindar atención médica de manera oportuna y eficiente, incluidas las tareas administrativas, la creación de historias clínicas, la adquisición de radiografías y la entrega de suministros. Por otro lado la dimensión empatía de calidad de servicio se encontró la pregunta N17 Los colaboradores ofrecen una atención personalizada con un 46.32% de acuerdo y un 47.37 totalmente de acuerdo, sin embargo existe un 6.32 que de forma regular está en ni de acuerdo y ni en desacuerdo Por otro lado se encuentra la pregunta N19 Los colaboradores entienden sus necesidades específicas al momento de su atención con un 44.74% de acuerdo y un 45.79% totalmente de acuerdo sin embargo se encontró un 7.89% en ni de acuerdo ni en desacuerdo además un 1.58% en desacuerdo, similar a Mendoza et al., (2020) en la dimensión empatía comento que es la competencia del personal para brindar una atención adecuada al usuario. Implica adoptar una forma de interacción personal respetuosa y cortés, detallar el plan de tratamiento que resolverá el problema del paciente y proporcionar información sobre los beneficios, los inconvenientes y los tipos de materiales utilizados en cada alternativa.

Según el objetivo específico detallar las características la atención del cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023 en la dimensión percepción se evidencio en la pregunta N 22 Los servicios adquiridos en el establecimiento están establecidos correctamente con un de acuerdo 40.53% y totalmente de acuerdo 42.63% demostrando que se establece correctamente los procedimientos, sin embargo existe un 0.53% en desacuerdo y Ni de acuerdo ni en desacuerdo 16.32% resultados comparados con Melara ,(2020) las percepciones del cliente son juicios subjetivos que se forman después de utilizar los productos o servicios. Por ello, algunas personas se refieren a ella como una experiencia o percepción del servicio dado que engloba todas las experiencias previas, ya sean directas o indirectas, que ha tenido el cliente. Por otro lado las características de expectativas de calidad de servicio se evidencio en la pregunta N26 El personal se toma el tiempo y paciencia de explicar con un 43.68% De acuerdo y un 45.79% Totalmente de acuerdo sin

embargo se muestra un Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un valor de 7.89% y un En desacuerdo con 2.63% resultados similares con Miranda, (2021) Se refiere al servicio que las empresas que prestan servicios o venden productos brindan a sus clientes para que se comuniquen con ellos directamente , además Cacciavillani, (2018) menciona que las expectativas del cliente son aquellos deseos que el comprador, ya sea cliente nuevo o recurrente, espera que se cumplan con su negocio, sus bienes y sus servicios. Esto también incluye la experiencia que uno espera tener a lo largo de la compra o uso de los bienes.

5.3 Plan de mejora

Datos generales: FAMIDENT S.A.C

Rubro: Salud y servicios médicos hospitalarios

Ubicación: Centro de Chiclayo

Historia

FAMIDENT SAC establecida en 1993 por el medico Carlos Hidalgo y la odontóloga Lourdes Tunque Ruiz, creada para ofrecer consultas médicas y servicios de odontología , debido a la alta demanda de servicios de salud privado que permitió darle acogida.

1.Misión

Es un equipo que permite la mejora de la salud y trabaja por sus usuarios tenga un sistema de salud privado accesible.

2. Visión

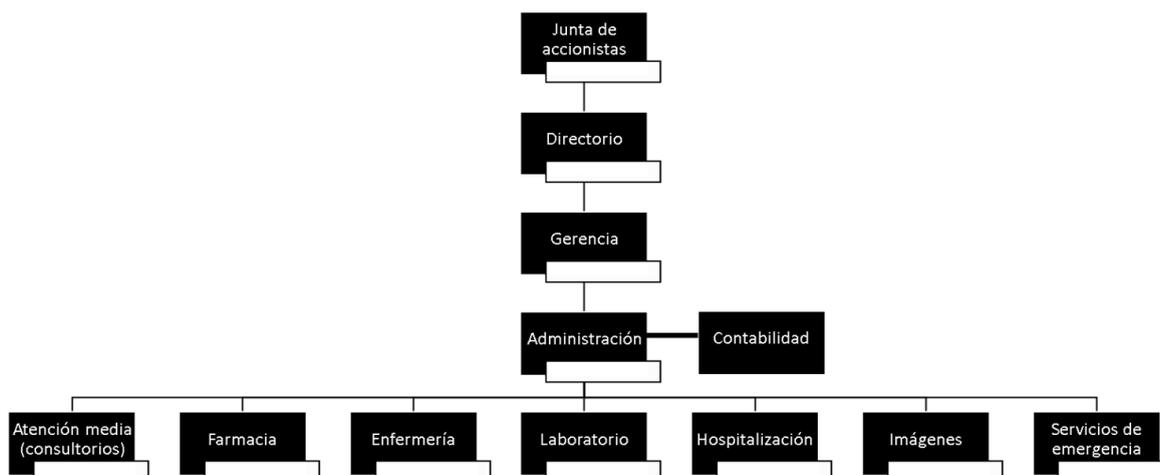
Ser la empresa de la región Lambayeque reconocida por brindar servicios de salud y atención integra.

3.Objetivos Estratégicos

Salud integral : Emplea los servicios de salud de manera integral y accede a precios para los pacientes con el cuidado debido y las normas o protocolos.

Protocolos de seguridad: La empresa busca establecer protocolos de mejora continua con sus normas para mayor sanidad y salud en los servicios.

4. Organigrama



5. Descripción de funciones

| Puesto | función |
|--|---|
| Directivo o accionista | función |
| - Contar con acciones parte de la sociedad de acuerdo a sus acciones compradas | - Se preocupa por la aplicación de las normas y directorio - Permite desarrollar los objetivos - Asiste a las reuniones del directorio o juntas de la empresa |
| Gerente | función |
| - Magister en administración o contabilidad o afines | - Lleva el control de los ingresos y egresos - Desarrolla los planes para inversión en materiales |
| Administrador | función |
| - Bachiller o licenciado en administración o afines | - Coordina con gerencia los planes de desarrollo - Verifica por los protocolos de sanidad - Se comunica con el personal y coordina entre departamentos |
| Contador | función |
| - Bachiller o licenciado o técnico en contabilidad | - Ordena y presenta los libros contables - Presenta los intereses del directorio en relación con la contabilidad - Presenta estados de resultados a la junta |
| - Abogado | función |
| - Licenciado en derecho - Experiencia en el sector salud | - Lleva las planillas de la empresa - Firma los contratos y acuerdos con los colaboradores |
| - Recepcionista | función |
| - Técnico en secretariado ejecutivo | - Aborda al cliente - Resuelve consultas , dudas sobre la derivación a médicos - Realiza cobros y pagos - Maneja caja chica |
| - Doctor | función |
| - Licenciado en medicina - Estudios de especialidad | - Resuelve con diagnósticos la consulta de su paciente - Envía exámenes - Realiza procedimientos |

6. Diagnóstico general

| | Fortalezas | Debilidades |
|---|---|---|
| | Capacitar personal medico | Rotación de personal |
| | Ubicación céntrica | Personal rotatorio no fijo |
| | Convenios con empresas (descuento) | Atención de especialidades en horario turno tarde no horario flexible |
| | Médicos con experiencia | |
| Oportunidades | Estrategias FO | Estrategias DO |
| Los pacientes necesitan una atención medica rápida y concisa | Capacitar al personal de medicina para mejorar la pronta atención de forma adecuada y optima | Atención medica concisa y rápida en horario flexible |
| Los pacientes quieren una atención segura | Mostrar a los usuarios las facilidades de atención segura y confiable con los médicos con experiencia | |
| Amenazas | Estrategias FA | Estrategias DA |
| Otras entidades ofrecen servicios similares , los médicos rotan entre clínicas y hospitales | Extender solicitudes de personal médico para aumentar el número de atenciones y | Retener talento humano con personal de medicina |
| Otros competidores cuentan con cadena de farmacias a precios bajos | Realizar promociones con medicamentos que más rotan | Modificar horarios para consultorio médicos en horarios más flexibles |

7. Indicadores de buena gestión

| Indicadores | Problemas encontrados |
|--|---|
| No se cumple con el servicio prometido | Falta de complementos en el servicio a ofrecer |
| Interés | No se completa el servicio de forma adecuada , falta de interés |
| Confianza | El comportamiento de los colaboradores |
| Seguridad | Falta de Amabilidad en el servicio |
| Servicio rápido | La empresa carece de capacitación para el personal de asistente o recepción |
| Entendimiento | La empresa no logra el entendimiento |

8. Problemas

| Objetivo | Indicadores | Problemas encontrados |
|------------------------|-----------------------------------|---|
| Fiabilidad y seguridad | Cumplimiento | No se completa el servicio de forma adecuada |
| | Interés Confianza Seguridad | |
| Capacidad de respuesta | Servicio rápido | La empresa carece de capacitación para el personal de asistente o recepción |
| | Entendimiento | La empresa no logra el entendimiento |

9. Soluciones de mejora

| Indicadores | Problemas encontrados | Acciones |
|-----------------|---|---|
| Cumplimiento | No se completa el servicio de forma adecuada | Cumplir con las necesidades y el servicio en un tiempo estandarizado |
| Interés | | Los casos, las quejas y las molestias de los usuarios se documentarán en una carpeta de informes para que la empresa pueda aprender de los comentarios de sus clientes y mejorar sus servicios en consecuencia. |
| Confianza | | Se darán charlas para mejorar la confianza con el paciente , capacitación en comunicación efectiva |
| Seguridad | | |
| Servicio rápido | La empresa carece de capacitación para el personal de asistente o recepción | Los empleados recibirán orientación para cualquier pregunta que puedan tener sobre los servicios a través de una discusión grupal en la que compartirán casos individuales que encontraron mientras brindaban atención; esto se debe a que la empresa proveedora cuenta con una amplia gama de conocimientos médicos para fomentar una relación positiva con cada cliente, y estas reflexiones se utilizarán para perfeccionar aún más la calidad de los servicios futuros. |

| | | |
|---------------|--------------------------------------|--|
| Entendimiento | La empresa no logra el entendimiento | Mejorar la información brindada armando un esquema de trabajo para los colaboradores y con ayuda del personal de salud |
|---------------|--------------------------------------|--|

10. Cronograma de actividades

| N | Estrategias | Inicio Termino | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | |
|---|--|--------------------------|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|--|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Los colaboradores con la responsable de la capacitación en empresa Famident SAC deben capacitar | 01/04/2023 31/04/2023 | | | | | | | | | | | | | |
| | Identificar los cuellos de botella para una atención más rápida | | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacitación en resolución de problemas frecuentes con los usuarios | | X | X | X | X | | | | | | | | | |
| | Los temas para tratar serán objeciones del usuario y manejo de emociones . | | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacitar e informar de manera permanente sobre los casos o molestias más frecuentes en la atención al usuario | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Promover el uso de formatos preestablecidos para los tramites | 1/05/2023 31/05/2023 | | | | | X | X | X | X | | | | | |
| 3 | Realizar el flujograma para la mejora de procesos | 1/06/2023 31/06/2023 | | | | | | | | | | | | | |
| | Separación o filtro de usuarios por urgencia o emergencia | | | | | | | | | | X | X | X | X | |
| | Un filtro para pacientes a través de su sistema | | | | | | | | | | | | | | |

VI. CONCLUSIONES

Se concluyo que las características de la fiabilidad como la capacidad de desarrollar la prestación de servicios de acuerdo con los estándares establecidos aun así presentan deficiencias para la mejora en cumplimiento e interés. Además, que las características de seguridad como la respuesta rápida de la atención evidenciaron que la mayoría de los usuarios manifiesta que comportamiento del colaborador es adecuado y son amables en la atención. Por otro lado, características de los aspectos tangibles evidenciaron que la mayoría de los usuarios manifiesta que está de acuerdo con los equipos modernos del centro asistencial, además, de acuerdo con que las instalaciones físicas son visualmente atractivas, los colaboradores tienen buena presentación lo que identifica a la empresa con el cliente y viceversa. De igual manera, las características de la capacidad de respuesta evidenciaron que la mayoría de los usuarios manifiesta que si orientará al colaborador en las dudas que tenga en las atenciones aun así se puede mejorar para la resolución de casos o dudas. Igualmente, que las características de la empatía como la capacidad que permite e implica adoptar una forma de interacción personal respetuosa y cortés. La mayoría de los usuarios se le brinda atención personalizada, aun así se evidencio deficiencias con una minoría en porcentaje, los colaboradores entienden sus necesidades, además están de acuerdo contratar de resolver las necesidades de los clientes.

Así mismo se consideró las dimensiones de fiabilidad y seguridad como las principales características de la calidad de servicio siendo las áreas donde menor brecha contienen, aun así presentan deficiencias para la mejora en cumplimiento e interés, es así como el comportamiento del colaborador es adecuado y son amables en la atención.

Según el objetivo detallar las principales características de la atención al cliente se evidenciaron la mayoría de los usuarios respondieron que la empresa se encuentra satisfechos con el servicio percibido, de igual forma que contempla sus expectativas, por

lo cual están de acuerdo que cumplió con su resultado o expectativa, sin embargo una minoría relativa afirma que no cumple con lo deseado.

VII. RECOMENDACIONES

Capacitar en dimensiones como fiabilidad desarrollando la prestación de servicios de acuerdo con los estándares mayores a los encuestados así mejorar el servicio desde la cúpula administrativa hasta el área de admisión.

Agilizar los procesos mejorar una pronta y rápida atención de los usuarios y la actitud del personal de salud, es por ello por lo que existe una mayor seguridad de los pacientes.

Implementar de manera oportuna y eficiente tareas administrativas, para que la entrega de documentos e insumos sea mayor y de forma que no existan cuellos de botella.

Se recomienda contemplar a futuro mayor profundización en las dimensiones de fiabilidad y seguridad para tener mayor alcance ya que a pesar de ser las principales características existen ciertas deficiencias en manejo de emociones.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C., & Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(2), 397–409. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.
- Adan, J. C., Munar, L. A., Romero, G. A., & Gordillo, A. (2022). Nuevos desafíos de las pequeñas y medianas empresas en tiempos de pandemia. *Tecnura*, 26(72), 185–208. <https://doi.org/10.14483/22487638.17879>
- Albrecht, K.(1992). Servicio al cliente interno: cómo solucionar la crisis de liderazgo en la
- Barturen, P. (2019). Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017. Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1703>
- Boada, A. V., Barbosa, A. M., & Cobo, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Briones, V., & Guillermo, A. (2020). La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor. Recuperado de
- Cabrera, D. (2022). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un centro de salud de la región Lambayeque. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78133>
- Cacciavillani, M. (4 de octubre de 2018). *Compara Software*. Obtenido de <https://blog.comparasoftware.com/expectativas-del-cliente/>
- Commer, P. J., Sci, S., Naseeb, S., Shah, U., Jan, S., & Baloch, Q. B. (2018). Role of Service Quality and Customer Satisfaction in Firm's Performance: Evidence from Pakistan Hotel Industry. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(1), 167–182.

gerencia intermedia. Barcelona: Paidós.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>

<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

López, E, Sifuentes, María, Rodríguez, Rebeca, Aguilar, S, & Perea, Gloria. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento, 9(23), e2377710. Epub 21 de febrero de 2022.<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>

Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. Revista Científica de La UCSA, 9(3), 23–35. <https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2022.009.03.023>

Melara, M. (26 de marzo de 2020). El blog de Marlon Melara. Obtenido de <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>

Mendoza, R. F., Murillo, E. G., & García, S. (2020). Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal S. A. S. I+D Revista de Investigaciones, 69–76. <https://doi.org/10.33304/REVINV.V15N1-2020008>

Miranda, M. B. (2021). Vista de La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>

Molina, Mariano (2014). Satisfacción del cliente y rentabilidad: Modelo del

comportamiento del consumidor para toma de decisiones según el contexto competitivo. Buenos Aires, Argentina. Universidad de San Andrés. Escuela de Administración y Negocios.

Peñafort, V., Ramírez, E., & García, S. (2020). Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga, bajo la aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas -FACCEA*, 10(1), 54–61. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>

Quimís Galarza, V. J. (2021). Estudio de la calidad de servicio que ofrecen las farmacias ubicadas en las lomas de la Florida Guayaquil. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/60848>

Reaño, R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019.

Tullume, T. (2020). Calidad de servicio y actitud del personal de salud sobre la atención del parto en puérperas del Hospital Ferreñafe Lambayeque. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51662>

Ucha, F. (2009). Definición ABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

Viera, J. (2019). Calidad de servicio brindado por el Policlínico Chiclayo Oeste en el Servicio de Emergencias 2017 - 2018 (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2658>

IX. ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

| ETAPAS | | Año 2023 | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|----|----|----|-------|----|----|----|
| | | Diciembre | | | | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 1 | Elaboración del Proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Revisión del proyecto por el jurado de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Exposición del proyecto al JI o asesor. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Mejora del marco teórico | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Redacción de la revisión de la literatura | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Elaboración del consentimiento informado (*) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Ejecución de la metodología | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Resultados de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Conclusiones y recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 2: Presupuesto

| Presupuesto desembolsable | | | |
|--|------|--------------|---------------|
| Categoría | Base | Cantidad | Total |
| Suministros (*) | | | |
| Impresiones | 0.5 | 20 | 10 |
| Fotocopias | 0.2 | 10 | 2 |
| Empastado | 120 | 3 | 360 |
| Papel bond A-4 (500 hojas) | 10.3 | 1 | 10.3 |
| Lapiceros | 4.5 | 5 | 22.5 |
| Gastos de viaje | | | |
| Movilidad a la empresa | 5 | 11 | 55 |
| Equipos | | | |
| Laptop lenovo core | 1300 | 1 | 1300 |
| Total de presupuesto desembolsable | | | 1759.8 |
| Presupuesto no desembolsable | | | |
| Categoría | Base | % o Número | Total |
| Servicios | | | |
| Linea de Internet | 75 | 2 | 150 |
| Búsqueda de información en base de datos | 30 | 5 | 150 |
| Total de presupuesto no desembolsable | | | |
| TOTAL | | | 300 |
| | | Total | 2060 |

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Guía de cuestionario

Buen día, estamos realizando un estudio sobre la calidad de servicio y la atención al cliente por favor, responder las preguntas con la mayor sinceridad posible, sus respuestas son confidenciales, anónimas y serán de gran importancia para este estudio. Señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones asignado.

Marque con una (X) el número que corresponde según considere:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Encuesta

Datos

Edad: _____

Sexo:

M F

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|--|---|---|---|---|---|
| | Calidad de servicio | | | | | |
| N | Fiabilidad | | | | | |
| 1 | Los trabajadores cumplen con el servicio prometido | | | | | |
| 2 | Los colaboradores muestran genuino interés por resolver los problemas del usuario | | | | | |
| 3 | Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez que lo atienden | | | | | |
| 4 | Los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo prometido | | | | | |
| | Seguridad | | | | | |
| 5 | El comportamiento de los colaboradores durante su atención infunde confianza en usted | | | | | |
| 6 | Usted se siente seguro dentro del establecimiento | | | | | |
| 7 | Los colaboradores son amables al momento de atenderle | | | | | |
| 8 | Los colaboradores son cordiales de manera constante con usted | | | | | |
| | Elementos tangibles | | | | | |
| 9 | La empresa cuenta con equipos necesarios para su atención de aspecto moderno | | | | | |
| 10 | Las instalaciones físicas son visualmente adecuadas | | | | | |
| 11 | Los colaboradores se identifican y portan uniforme de manera correcta e impecable | | | | | |
| 12 | Cuenta con los elementos de materiales para su atención | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | | | | | |
| 13 | Los trabajadores ofrecen un servicio rápido | | | | | |
| 14 | Los colaboradores brindan un servicio en un tiempo adecuado | | | | | |
| 15 | Los colaboradores están dispuestos a ayudarles en la atención | | | | | |
| 16 | La empresa mantiene informado a los clientes con respecto a cuando se ejecutara el servicio | | | | | |
| | Empatía | | | | | |
| 17 | Los colaboradores ofrecen una atención personalizada | | | | | |
| 18 | Los horarios establecidos son adecuados o convenientes para su atención | | | | | |
| 19 | Los colaboradores entienden sus necesidades específicas al momento de su atención | | | | | |
| | Atención al cliente | | | | | |
| | Percepción | | | | | |
| 20 | El usuario es atendido de acuerdo con lo que necesita y se brindan al tentativas de solución | | | | | |
| 21 | La atención que brindan los colaboradores es de manera igualitaria | | | | | |
| 22 | Los servicios adquiridos en el establecimiento están establecidos correctamente | | | | | |
| 23 | El servicio prestado es adecuado y optimo | | | | | |
| | Expectativas | | | | | |
| 24 | Los colaboradores informan respecto a la ejecución de los servicios | | | | | |
| 25 | Los colaboradores se expresan bien y logran entender la explicación | | | | | |
| 26 | El personal se toma el tiempo y paciencia de explicar | | | | | |
| 27 | El servicio prestado cumplió con mis expectativas | | | | | |

<

Anexo 4: Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA FAMIDENT S.A.C DEL DISTRITO DE CHICLAYO, 2023

y es dirigido por CHOLAN SERQUEN MARIA YCELA investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Identificar las principales características de la calidad de servicio como estrategia para mejorar la atención al cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.AC, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp +51949494007 Si desea, también podrá escribir al correo yclacholan@gmail.com para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____ Fecha: ____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5: Permiso



Proveído: 09-01-23
Hora: 20:26 pm

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DECHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARTA 001- 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Sharon Pamela Guevara Torres
Gerente FAMIDENT S.A.C

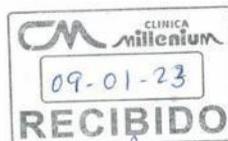
Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que actualmente soy estudiante de la carrera de administración de empresas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Maria Ycela Cholan Serquen con DNI 16657037, quién solicita autorización para ejecutar el proyecto de investigación con título tentativo " Calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en la pequeña empresa FAMIDENT S.A.C en la ciudad de Chiclayo año 2023". Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su organización. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Maria Ycela Cholan Serquen
Maria Ycela Cholan Serquen
DNI: 16657037



[Signature] 08:15 pm

Anexo 6: Prueba de jueces

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 18. Los horarios establecidos son adecuados o convenientes para su atención | X | | X | | X | | |
| 19. Los colaboradores entienden sus necesidades específicas al momento de su atención | X | | X | | X | | |

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Atención al cliente

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Percepción | | | | | | | |
| 20. El usuario es atendido de acuerdo con lo que necesita y se brindan alternativas de solución | X | | X | | X | | |
| 21. La atención que brindan los colaboradores es de manera igualitaria | X | | X | | X | | |
| 22. Los servicios adquiridos en el establecimiento están establecidos correctamente | X | | X | | X | | |
| 23. El servicio prestado es adecuado y óptimo | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Expectativas | | | | | | | |
| 24. Los colaboradores informan respecto a la ejecución de los servicios | X | | X | | X | | |
| 25. Los colaboradores se expresan bien y logran entender la explicación | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 6. Usted se siente seguro dentro del establecimiento | X | | X | | X | | |
| 7. Los colaboradores son amables al momento de atenderle | X | | X | | X | | |
| 8. Los colaboradores son cordiales de manera constante con usted | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Elementos tangibles | | | | | | | |
| 9. La empresa cuenta con equipos necesarios para su atención de aspecto moderno | X | | X | | X | | |
| 10. Las instalaciones físicas son visualmente adecuadas | X | | X | | X | | |
| 11. Los colaboradores se identifican y portan uniforme de manera correcta e impecable | X | | X | | X | | |
| 12. Cuenta con los elementos de materiales para su atención | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 13. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido | X | | X | | X | | |
| 14. Los colaboradores brindan un servicio en un tiempo adecuado | X | | X | | X | | |
| 15. Los colaboradores están dispuestos a ayudarles en la atención | X | | X | | X | | |
| 16. La empresa mantiene informado a los clientes con respecto a cuando se ejecutara el servicio | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Empatía | | | | | | | |
| 17. Los colaboradores ofrecen una atención personalizada | X | | X | | X | | |

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Morillo Campos, Yuly Yolanda
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración Pública
- 1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Independiente
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Gestión de Empresas
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** María Ycela Cholan Serquen
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 Calidad de servicio

| N° de Ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|--|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1. Los trabajadores cumplen con el servicio prometido | X | | X | | X | | |
| 2. Los colaboradores muestran genuino interés por resolver los problemas del usuario | X | | X | | X | | |
| 3. Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez que lo atienden | X | | X | | X | | |
| 4. Los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo prometido | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Seguridad | | | | | | | |
| 5. El comportamiento de los colaboradores durante su atención infunde confianza en usted | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 26. El personal se toma el tiempo y paciencia de explicar | X | | X | | X | | |
| 27. El servicio prestado cumplió con mis expectativas | X | | X | | X | | |

Otras observaciones generales:



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

DNI: 32888279

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 18. Los horarios establecidos son adecuados o convenientes para su atención | X | | X | | X | | |
| 19. Los colaboradores entienden sus necesidades específicas al momento de su atención | X | | X | | X | | |

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Atención al cliente

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Percepción | | | | | | | |
| 20. El usuario es atendido de acuerdo con lo que necesita y se brindan alternativas de solución | X | | X | | X | | |
| 21. La atención que brindan los colaboradores es de manera igualitaria | X | | X | | X | | |
| 22. Los servicios adquiridos en el establecimiento están establecidos correctamente | X | | X | | X | | |
| 23. El servicio prestado es adecuado y óptimo | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Expectativas | | | | | | | |
| 24. Los colaboradores informan respecto a la ejecución de los servicios | X | | X | | X | | |
| 25. Los colaboradores se expresan bien y logran entender la explicación | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 6. Usted se siente seguro dentro del establecimiento | X | | X | | X | | |
| 7. Los colaboradores son amables al momento de atenderle | X | | X | | X | | |
| 8. Los colaboradores son cordiales de manera constante con usted | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Elementos tangibles | | | | | | | |
| 9. La empresa cuenta con equipos necesarios para su atención de aspecto moderno | X | | X | | X | | |
| 10. Las instalaciones físicas son visualmente adecuadas | X | | X | | X | | |
| 11. Los colaboradores se identifican y portan uniforme de manera correcta e impecable | X | | X | | X | | |
| 12. Cuenta con los elementos de materiales para su atención | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 13. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido | X | | X | | X | | |
| 14. Los colaboradores brindan un servicio en un tiempo adecuado | X | | X | | X | | |
| 15. Los colaboradores están dispuestos a ayudarles en la atención | X | | X | | X | | |
| 16. La empresa mantiene informado a los clientes con respecto a cuando se ejecutara el servicio | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Empatía | | | | | | | |
| 17. Los colaboradores ofrecen una atención personalizada | X | | X | | X | | |

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Rubio Castillo, Robert
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración
- 1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Essalud Hospital III
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Administrativo
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** María Ycela Cholan Serquen
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 Calidad de servicio

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|--|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1. Los trabajadores cumplen con el servicio prometido | X | | X | | X | | |
| 2. Los colaboradores muestran genuino interés por resolver los problemas del usuario | X | | X | | X | | |
| 3. Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez que lo atienden | X | | X | | X | | |
| 4. Los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo prometido | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Seguridad | | | | | | | |
| 5. El comportamiento de los colaboradores durante su atención infunde confianza en usted | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 26. El personal se toma el tiempo y paciencia de explicar | X | | X | | X | | |
| 27. El servicio prestado cumplió con mis expectativas | X | | X | | X | | |

Otras observaciones generales:


 Mg Miguel A. Limo Vásquez
 DNI: 18215927
 CLAD 04926

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 18. Los horarios establecidos son adecuados o convenientes para su atención | X | | X | | X | | |
| 19. Los colaboradores entienden sus necesidades específicas al momento de su atención | X | | X | | X | | |

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Atención al cliente

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Percepción | | | | | | | |
| 20. El usuario es atendido de acuerdo con lo que necesita y se brindan alternativas de solución | X | | X | | X | | |
| 21. La atención que brindan los colaboradores es de manera igualitaria | X | | X | | X | | |
| 22. Los servicios adquiridos en el establecimiento están establecidos correctamente | X | | X | | X | | |
| 23. El servicio prestado es adecuado y óptimo | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Expectativas | | | | | | | |
| 24. Los colaboradores informan respecto a la ejecución de los servicios | X | | X | | X | | |
| 25. Los colaboradores se expresan bien y logran entender la explicación | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 6. Usted se siente seguro dentro del establecimiento | X | | X | | X | | |
| 7. Los colaboradores son amables al momento de atenderle | X | | X | | X | | |
| 8. Los colaboradores son cordiales de manera constante con usted | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Elementos tangibles | | | | | | | |
| 9. La empresa cuenta con equipos necesarios para su atención de aspecto moderno | X | | X | | X | | |
| 10. Las instalaciones físicas son visualmente adecuadas | X | | X | | X | | |
| 11. Los colaboradores se identifican y portan uniforme de manera correcta e impecable | X | | X | | X | | |
| 12. Cuenta con los elementos de materiales para su atención | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 13. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido | X | | X | | X | | |
| 14. Los colaboradores brindan un servicio en un tiempo adecuado | X | | X | | X | | |
| 15. Los colaboradores están dispuestos a ayudarles en la atención | X | | X | | X | | |
| 16. La empresa mantiene informado a los clientes con respecto a cuando se ejecutara el servicio | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Empatía | | | | | | | |
| 17. Los colaboradores ofrecen una atención personalizada | X | | X | | X | | |

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Limo Vásquez, Miguel Ángel
- 1.2. **Grado Académico:** Magister
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** ULADECH
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** María Ycela Cholan Serquen
- 1.8. **Carrera:** Administración

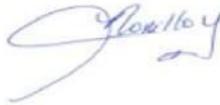
II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 Calidad de servicio

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|--|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1. Los trabajadores cumplen con el servicio prometido | X | | X | | X | | |
| 2. Los colaboradores muestran genuino interés por resolver los problemas del usuario | X | | X | | X | | |
| 3. Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez que lo atienden | X | | X | | X | | |
| 4. Los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo prometido | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Seguridad | | | | | | | |
| 5. El comportamiento de los colaboradores durante su atención infunde confianza en usted | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 26. El personal se toma el tiempo y paciencia de explicar | X | | X | | X | | |
| 27. El servicio prestado cumplió con mis expectativas | X | | X | | X | | |

Otras observaciones generales:



Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
DNI N° 33263862
CLAD N° 01359

Anexo 7: Reporte turnitin

TALTESIS 821- MCHOLANS-TURNITIN-INFORME-2022-03

INFORME DE ORIGINALIDAD



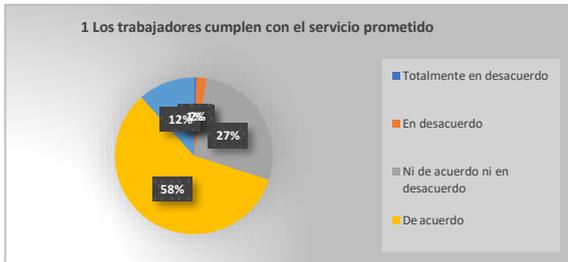
FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 4%
Excluir bibliografía Activo

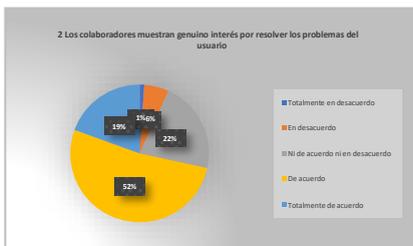
Anexo 8: Figuras

Figura 1 *Los trabajadores cumplen con el servicio prometido*



Nota: Referencia Tabla 1.

Figura 2 *Los colaboradores muestran genuino interés por resolver los problemas del usuario*



Nota: Referencia Tabla 1

Figura 3

Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez que lo atienden

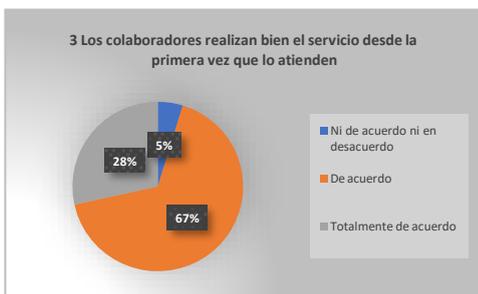


Figura 4

Los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo prometido



Figura 5

El comportamiento de los colaboradores durante su atención infunde confianza en usted

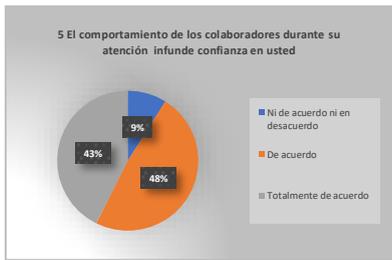


Figura 6

Usted se siente seguro dentro del establecimiento

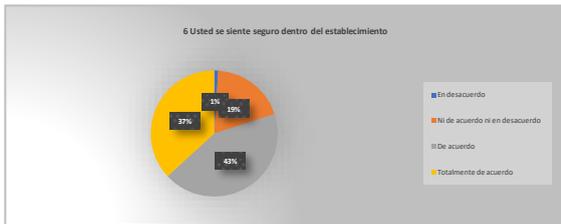


Figura 7

Los colaboradores son amables al momento de atenderle



Figura 8

Los colaboradores son cordiales de manera constante con usted

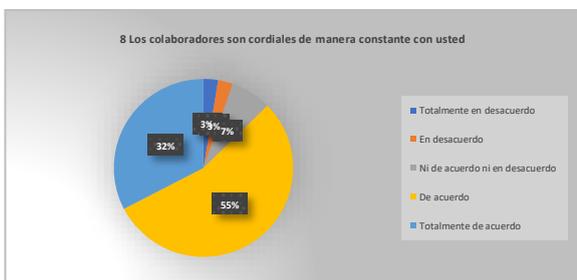


Figura 9

La empresa cuenta con equipos necesarios de aspecto moderno

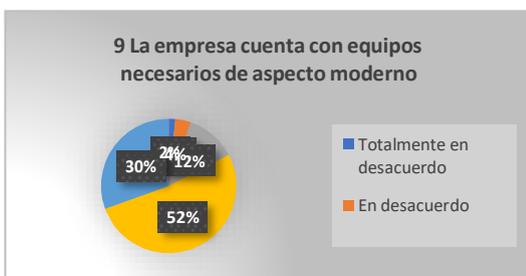


Figura 10

Las instalaciones físicas son visualmente adecuadas

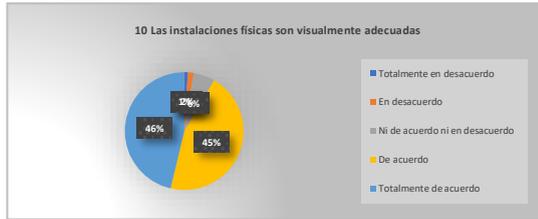


Figura 11

Los colaboradores se identifican y portan uniforme de manera correcta e impecable

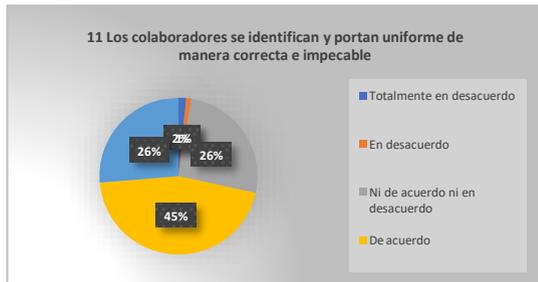


Figura 12

Cuenta con los elementos de materiales para su atención

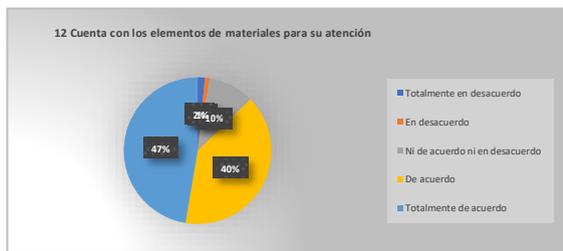


Figura 13

Los trabajadores ofrecen un servicio rápido

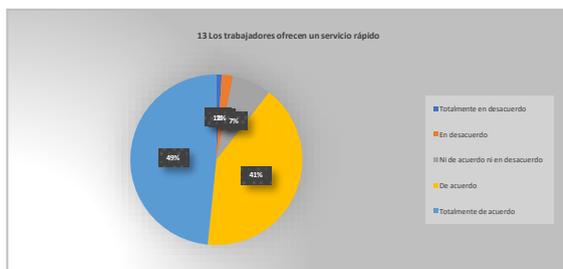


Figura 14

Los colaboradores brindan un servicio en un tiempo adecuado



Figura 15

Los colaboradores están dispuestos a ayudarles en la atención

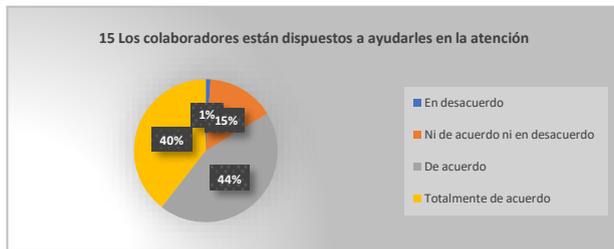


Figura 16

La empresa mantiene informado a los clientes con respecto a cuando se ejecutara el servicio

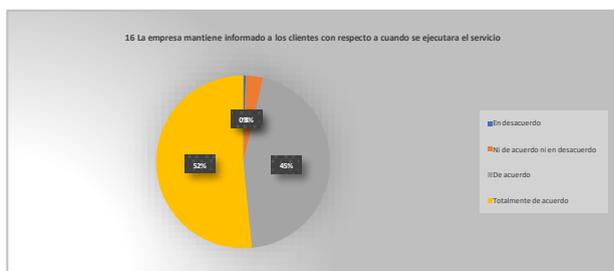


Figura 17

Los colaboradores ofrecen una atención personalizada

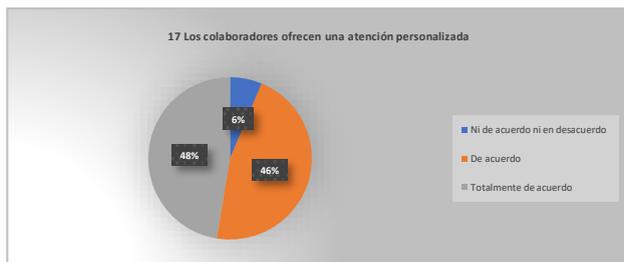


Figura 18

Los horarios establecidos son adecuados o convenientes para su atención

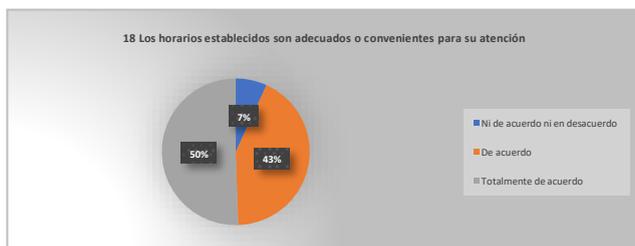


Figura 19

Los colaboradores entienden sus necesidades específicas al momento de su atención

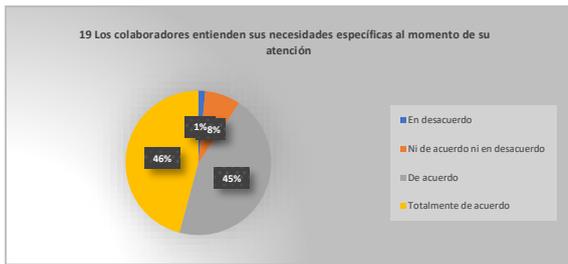


Figura 20

El usuario es atendido de acuerdo con lo que necesita y se brindan alternativas de solución

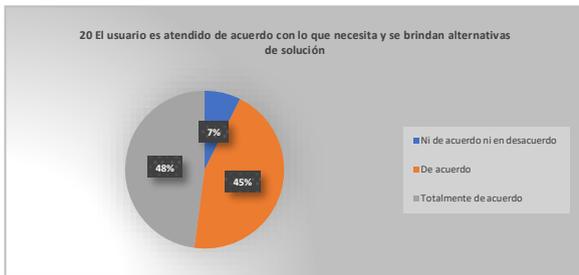


Figura 21

La atención que brindan los colaboradores es de manera igualitaria



Figura 22

Los servicios adquiridos en el establecimiento están establecidos correctamente



Figura 23

El servicio prestado es adecuado y optimo

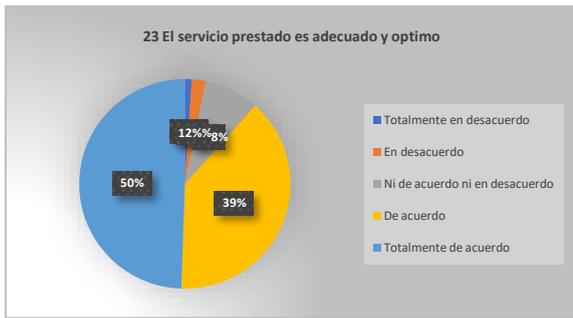


Figura 24

Los colaboradores informan respecto a la ejecución de los servicios



Figura 25

Los colaboradores se expresan bien y logran entender la explicación

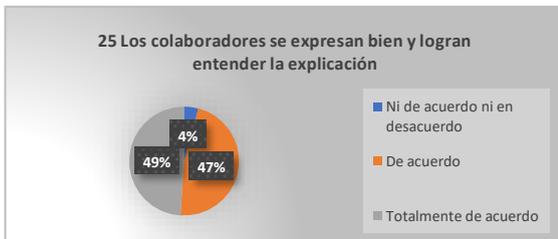


Figura 26

El personal se toma el tiempo y paciencia de explicar



Figura 27

El servicio prestado cumplió con mis expectativas



INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %

INDICE DE SIMILITUD

11 %

FUENTES DE INTERNET

0 %

PUBLICACIONES

0 %

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

11 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo