

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
EL ÁREA DE ADMISIÓN DE LA CLÍNICA PACIFICO DEL
NORTE S.A.C. TRUJILLO, 2025

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Br. Campos Medina, Susana Lizeth

<https://orcid.org/0009-0008-9464-4339>

ASESORA

Ms. Ramírez Arrascue, Catherine Ivette

<https://orcid.org/0000-0001-6552-0494>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y venta

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Catherine Ivette Ramirez Arrascue con DNI N° 72653205, como asesora del trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de la clínica Pacífico del Norte SAC. Trujillo, 2025”, desarrollado por la egresada Campos Medina Susana Lizeth con DNI N° 71787507; del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Ms. Ramírez Arrascue, Catherine Ivette
Asesora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCO ANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. MARVIN OMAR AREDO GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Dedicatoria a Dios por acompañarme en este Camino, ser mi guía y por darme la fuerza para superar todas las adversidades.

Esta dedicatoria es para mis padres, quienes son mi inspiración para seguir adelante en este hermoso camino de constante aprendizaje, Así mismo le doy gracias por su amor y apoyo incondicional que me brindan durante toda mi formación profesional.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a los docentes de la Universidad Nacional de Trujillo Benedicto XVI por compartir sus enseñanzas y motivarme en toda la trayectoria universitaria.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Campos Medina Susana Lizeth con DNI N° 71787507, egresado (a) del **Programa de estudios** de Elija un elemento. de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de la clínica Pacífico del Norte SAC. Trujillo, 2025”**, el cual consta de un total de **89 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **29 páginas en anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

La Autora



71787507

Campos Medina, Susana Lizeth
DNI: 71787507

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	27
2.1. Enfoque y tipo de investigación.....	27
2.2. Diseño metodológico	28
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos en la investigación	30
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES.....	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	32
Tabla 2	33
Tabla 3_	34
Tabla 4	35
Tabla 5	36
Tabla 6_	37
Tabla 7_	38
Tabla 8_	39
Tabla 9_	40
Tabla 10_	41
Tabla 11_	42
Tabla 12_	43
Tabla 13_	43
Tabla 14_	44
Tabla 15_	45
Tabla 16_	45
Tabla 17_	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1_	32
Figura 2_	33
Figura 3_	34
Figura 4_	35
Figura 5_	36
Figura 6_	37
Figura 7_	38
Figura 8_	39
Figura 9_	40
Figura 10_	41

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de la clínica Pacífico del Norte S.A.C. Trujillo, 2025. Tuvo la finalidad de identificar los niveles de calidad percibidos y como influyen en la satisfacción de los usuarios que acuden al área de admisión. La investigación se desarrollo con un enfoque cuantitativo de tipo básica, descriptivo – correlacional y diseño no experimental. Para este estudio se aplicó un cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica para recolección de datos, fue aplicado a una muestra conformada por 155 usuarios que asisten a la clínica. Se concluyo la existencia de una relación directa y significativa entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un $0.05 \text{ } p=0,000 < 0,05$. Se recomienda llevar a cabo una atención más eficiente y fortalecer los aspectos relacionados con la atención y eficiencia del personal del área de admisión.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, usuarios, fidelizar.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the Quality of Service and user satisfaction in the admissions area of the Pacífico del Norte S.A.C. clinic in Trujillo, 2025. Its purpose was to identify the levels of perceived quality and how they influence the satisfaction of users who come to the admissions area. The research was developed with a basic, descriptive-correlational quantitative approach and non-experimental design. For this study, a questionnaire was applied as an instrument and the survey as a data collection technique, it was applied to a sample made up of 155 users who attend the clinic. It was concluded that there is a direct and significant relationship between both variables with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.05 $p = 0.000 < 0.05$. It is recommended to carry out more efficient care and strengthen aspects related to the care and efficiency of the admissions area staff.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, users, loyalty



Anexo 8: Reporte de Turnitin



Página 1 de 95 - Portada

Identificador de la entrega: ttrcoid:3117:52984398

Catherine Ivette Ramirez Arrascue SUSANA CAMPOS

REPORTE S

Detalles del documento

Identificador de la entrega

ttrcoid:3117:52984398

Fecha de entrega

18 nov 2025, 22:32 GMT-5

Fecha de descarga

18 nov 2025, 22:46 GMT-5

Nombre del archivo

SUSANA CAMPOS.docx

Tamaño del archivo

2.1 MB

89 páginas

14.083 palabras

80.615 caracteres



Página 1 de 95 - Portada

Identificador de la entrega: ttrcoid:3117:52984398



18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 10% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.





UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI



Página 3 de 95 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trmuid:3117:52983438

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 10% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuntuas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	4%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-23	3%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-10-17	2%
4	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	2%
5	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-07-07	2%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-09-26	<1%
7	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-10-17	<1%
9	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-09-08	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-18	<1%
11	Internet	repositorio.utesup.edu.pe	<1%



Página 3 de 95 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trmuid:3117:52983438



Anexo 9: Reporte de escritura de inteligencia artificial



Página 1 de 91 - Portada

Identificador de la entrega: trnoid:3117:529834398

Catherine Ivette Ramirez Arrascue SUSANA CAMPOS

REPORTE 5

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid:3117:529834398

Fecha de entrega
18 nov 2025, 22:32 GMT-5

Fecha de descarga
18 nov 2025, 22:46 GMT-5

Nombre del archivo
SUSANA CAMPOS.docx

Tamaño del archivo
2.1 MB

89 páginas

14.083 palabras

80.615 caracteres



Página 1 de 91 - Portada

Identificador de la entrega: trnoid:3117:529834398



*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podría haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) con una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resultado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa texto calificado?

Nuestro modelo solo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cyan en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

