



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**“Calidad de Servicio y Gestión de los tiempos de atención del  
centro de salud ocupacional Medcam, San Borja (Lima-Perú),  
2022”**

Tesis para optar el título profesional de:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Presentado por:

Fayrus Yunis Mendiola (0000-0003-0511-7542)  
Carlos Enrique Rodríguez Castro (0000-0003-1268-6700)

Asesor:

Esther Rosa Sáenz Arenas (0000-0003-0340-2198)

Lima – Perú

2023

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 26 de octubre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA</b>
Miembro 1	<b>ANA CECILIA NAPAN YACTAYO</b>
Miembro 2	<b>MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DE TIEMPOS DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL MEDCAM, SAN BORJA (LIMA-PERÚ), 2022**

Presentado por el(la) bachiller.

**FAYRUS YUNIS MENDIOLA**  
**CARLOS ENRIQUE RODRÍGUEZ CASTRO**

Para optar al título profesional de  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**ESTHER ROSA SÁENZ ARENAS**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	<b>FAYRUS YUNIS MENDIOLA</b>		
Nota (en letras):	<b>Catorce</b>		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	<b>CARLOS ENRIQUE RODRÍGUEZ CASTRO</b>		
Nota (en letras):	<b>Catorce</b>		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA  
**Presidente(a) del Jurado**

ESTHER ROSA SÁENZ ARENAS  
**Asesor(a)**

ANA CECILIA NAPAN YACTAYO  
**Miembro 1**

MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA  
**Miembro 2**

**ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>**

Lima, 06 de noviembre del 2023

Señor,

**Carlos Zavalaga Reyes**

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación  
Universidad Científica del Sur  
Presente. –**


De nuestra consideración,

Fayrus Yunis Mendiola y Carlos Enrique Rodríguez Castro, egresados de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Esther Rosa Sáenz Arenas, declaramos que este trabajo de investigación titulado: Calidad de servicio y Gestión de los tiempos de atención del centro de salud ocupacional MEDCAM, San Borja (Lima-Perú), 2022, sustentado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>2</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

  
\_\_\_\_\_  
**Tesista**  
**Fayrus Yunis Mendiola**  
**DNI: 09897040**

  
\_\_\_\_\_  
**Tesista**  
**Carlos Enrique Rodríguez Castro**  
**DNI: 41780349**

  
\_\_\_\_\_  
**Asesora de Tesis**  
**Esther Rosa Sáenz Arenas**  
**DNI: 08150222**

<sup>1</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>2</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Calidad de servicio y gestión de tiempos de atención del Centro de Salud Ocupacional MEDCAM, San Borja (Lima-Perú), 2022

**Autores.** Fayrus Yunis Mendiola; Carlos Enrique Rodriguez Castro.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2224447398).

**Resultado de la evaluación.** 6%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



## Resumen

Para las empresas promover un estado laboral favorable implica la garantía de seguridad, salud y motivación de sus colaboradores; previniendo riesgos ocupacionales y la coordinación con establecimientos de atención médica laboral que proporcionarán servicios de alta calidad y que considerarán el tiempo de atención para los trabajadores. El propósito de este estudio es precisar la vinculación entre la calidad de servicio y la gestión de los tiempos de atención del centro MEDCAM. Desde una perspectiva metodológica, se emplea un enfoque cuantitativo, siguiendo un nivel correlacional y un diseño no experimental transversal. Se aplicó una encuesta a 331 pacientes, que sirvieron como muestra; se utilizó un cuestionario, compuesto por 28 ítems, acreditado por tres expertos y se midió en la escala de Likert. La primera variable se evaluó utilizando el modelo Servqual, que comprendía 22 ítems; para la segunda variable, se contempló 6 ítems. La confiabilidad de ambas variables resultó ser aceptable, según los valores del coeficiente alfa de Cronbach (0,756) para la primera variable y (0,788) para la segunda. Tras el análisis de la información, se concluye en una correlación positiva débil y significativa entre las variables de estudio, se fundamentó en los valores obtenidos, un  $Rho=0,362$  y un  $p<.005$ .

### Palabras clave:

Atención, calidad de servicio, gestión de tiempos, salud ocupacional, seguridad, tiempo de espera, tiempo de proceso.

## Abstract

For companies, promoting a favorable work status implies guaranteeing the safety, health and motivation of their collaborators; preventing occupational risks and coordination with occupational medical care establishments that will provide high quality services and that will consider the time of care for workers. The purpose of this study is to specify the link between the quality of service and the management of service times at the MEDCAM center. From a methodological perspective, a quantitative approach is used, following a correlational level and a cross-sectional non-experimental design. A survey was applied to 331 patients, who served as a sample; A questionnaire was used, consisting of 28 items, accredited by three experts and measured on the Likert scale. The first variable was evaluated using the Servqual model, which included 22 items; For the second variable, 6 items were considered. The reliability of both variables turned out to be acceptable, according to the values of Cronbach's alpha coefficient (0.756) for the first variable and (0.788) for the second. After the analysis of the information, it is concluded that there is a weak and significant positive correlation between the study variables, based on the values obtained, a  $Rho=0.362$  and a  $p<.005$ .

### Keywords:

Attention, quality of service, time management, occupational health, safety, waiting time, process time.