



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFERTA LA
UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO
HEREDIA A LOS PACIENTES EN EL ÁMBITO DE LA CIUDAD DE
PIURA – 2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTORA

ARTEAGA CALDERÓN LIZETH KATHERINE

ASESOR

**DR. BAYONA ESPINOZA RICARDO
LIC. LEÓN LERGGIOS JUAN PABLO**

***LINEA DE INVESTIGACION:
ADMINISTRACION PÚBLICA***

PIURA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A mi Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la vida para lograr mis objetivos.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy y por su incondicional apoyo en todo lo que necesito.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud principalmente está dirigida al Dios Todopoderoso por haberme dado la existencia y permitido culminar mis estudios y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

Gracias a mis padres Javier Arteaga García y Mary Isabel Calderón Vásquez por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores y por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor incondicional.

Igualmente la autora del presente estudio agradece de corazón a todos los organismos y personas naturales que hicieron posible la realización del mismo, entre los que se debe mencionar:

A nuestra casa de estudios Universidad César Vallejo por haberme dado la oportunidad de ingresar al sistema de educación superior y permitirme cumplir este gran sueño de ser una profesional de bien.

A mis queridos maestros profesores Dr. Bayona Espinoza Ricardo y Lic. León Lerggios Juan Pablo, por su gran apoyo en cada momento para la elaboración de mi tesis, por el tiempo compartido y su paciencia.

Gracias a mis amigas Patty, Cinthia y Liz las cuales nos hemos venido apoyamos mutuamente desde un inicio de nuestra formación profesional y ahora nos encontramos culminando nuestros estudios y seguimos siendo buenas amigas.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR

De acuerdo con el CAPITULO II del ARTICULO 15° del reglamento de Grados y Títulos de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – Piura y el de la Escuela Profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

Se realizó la ceremonia pública de sustentación de la tesis titulada:

“MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFERTA LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA A LOS PACIENTES EN EL ÁMBITO DE LA CIUDAD DE PIURA – 2012”

Tesis aprobada por el jurado integrado por el Dr. Bayona Espinoza Ricardo y Lic. León Lerggios Juan Pablo, del 21 al 25 de Enero del 2013. Autora: Arteaga Calderón Lizeth Katherine. Asesor Metodológico Dr. Bayona Espinoza, Ricardo, Lic. León Lerggios Juan Pablo.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| PRESENTACIÓN | 4 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA | 13 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL | 15 |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS | 15 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 16 |
| 1.4. OBJETIVOS | 17 |
| 1.4.1. OBJETIVO GENERAL | 17 |
| 1.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS | 17 |
| CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL | |
| 2.1 ANTECEDENTES | 19 |
| 2.2 MARCO TEÓRICO | 24 |
| 2.2.1 SERVICIO | 24 |
| 2.2.1.1 DEFINICIÓN | 24 |
| 2.2.1.2 CARACTERÍSTICAS | 24 |
| 2.2.1.3 COMPONENTES BÁSICOS | 25 |
| 2.2.1.4 CLASIFICACIÓN | 27 |
| 2.2.1.5 TIPOS | 28 |
| 2.2.2 CALIDAD | 28 |
| 2.2.2.1 DEFINICIÓN | 28 |
| 2.2.2.2 CARACTERÍSTICAS | 29 |
| 2.2.2.3 MEDIDAS PARA LA MEJORA | 30 |
| 2.2.2.4 TIPOS | 31 |
| 2.2.2.5 ETAPAS | 31 |
| 2.2.3 CALIDAD DE SERVICIO | 32 |
| 2.2.3.1 DEFINICIÓN | 32 |
| 2.2.3.2 PERFORMANCE | 33 |
| 2.2.3.3 FACTORES | 33 |
| 2.2.3.4 COMPONENTES | 35 |
| 2.2.3.5 CARACTERÍSTICAS | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3 MARCO CONCEPTUAL | 38 |
| CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1. HIPÓTESIS | 42 |
| 3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL | 42 |
| 3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | 42 |
| 3.2. VARIABLES | 42 |
| 3.2.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL | 43 |
| 3.2.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL..... | 43 |
| 3.3. METODOLOGÍA | 43 |
| 3.3.1. TIPO DE ESTUDIO | 43 |
| 3.3.2. DISEÑO DE ESTUDIO..... | 44 |
| 3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO..... | 44 |
| 3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | 45 |
| 3.6. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 45 |
| 3.6.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 45 |
| 3.6.2 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 46 |
| 3.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS..... | 46 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS | |
| 4.1 HISTORIA..... | 48 |
| 4.1.1 GIRO | 49 |
| 4.1.2 MISIÓN | 50 |
| 4.1.3 VISIÓN..... | 50 |
| 4.1.4 VALORES | 50 |
| 4.1.5 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN | 52 |
| 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS | 53 |
| 4.3 RESULTADOS PONDERADOS | 75 |
| 4.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS | 76 |
| 4.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 79 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 5.1 CONCLUSIONES | 82 |
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 83 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 84 |
| ANEXOS | 87 |
| RESUMEN EJECUTIVO DE LA ENTREVISTA | 88 |
| ENCUESTA | 89 |
| REPORTES DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA | 91 |
| MATRIZ DE CONSISTENCIA..... | 94 |

RESUMEN

El presente estudio busca determinar el nivel de la calidad del servicio que oferta la unidad de emergencia del Hospital III José Cayetano Heredia en el ámbito de la ciudad de Piura. La metodología utilizada es no experimental – explicativa por lo que se realizó una encuesta aplicada a 384 pacientes que se encontraban en dicha unidad.

De acuerdo al análisis de la encuesta, hemos determinado que los aspectos tangibles y la empatía con el trato son las que influyen negativamente sobre la percepción de los pacientes en cuanto a la calidad de servicio, lo tangible con un resultado de percepción de mala calidad de 36.83%, expresado en las condiciones y el estado de las instalaciones de sala de espera con un 50.5% y al orden y limpieza con un 31.5%; en relación a la empatía y trato con una percepción de regular cantidad de 60.14%. Mediante la encuesta se pudo determinar que el desempeño de los médicos como regular con un 70.6%, del personal de enfermería con 69.5%, de igual forma el personal técnico de enfermería con un 58.3%. Según la encuesta hemos podido determinar que los que incide de forma negativa en la percepción de calidad de servicio son los aspectos tangibles de la unidad de emergencia del Hospital III José Cayetano Heredia.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Hospital III José Cayetano Heredia.

ABSTRACT

This, study aims to determine the level of quality of service offered by the hospital emergency unit Jose Cayetano Heredia III in the area of the city of Piura. The methodology used is not experimental – explanatory so we made a survey of 384 patients who were in that unit.

According to the survey analysis, we determined that the tangible aspects and empathy with the deal is that negatively influence the perception of patients regarding the quality of service, the tangible result of a perception of poor quality 36.83% on the conditions and status of the waiting room facilities with a 50.50% and housekeeping with 31.50% in relation to empathy and deal with a perceived fair amount of 60.14%. Through the survey it was found that the performance of physicians and 70.60% regular nursing staff with 69.50% in the same way the nursing staff with a 58.30%.

According to the survey we were able to determine that incident as negative effects on the perception of service quality are the tangible aspects of the emergency unit of Jose Cayetano Heredia Hospital III.

Keywords: quality of service, José Cayetano Heredia Hospital III.