



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PRESUPUESTO SIS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN SU
COMPONENTE DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL
HOSPITAL II 1 MOYOBAMBA 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

PEDRO SEGUNDO HERNÁNDEZ NORIEGA

ASESOR:

C.P.C. ÁLVARO RODRÍGUEZ DÁVILA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

MOYOBAMBA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

CPC. Omar Urtecho Cueva
Presidente del Jurado

CPCC. Roger Rengifo Amasifen
Miembro del Jurado

CPC. Álvaro Rodríguez Dávila
Miembro del Jurado

DEDICATORIA

A DIOS

Por iluminarme cada día de mi vida
Y brindarme la salud para lograr mis objetivos.

A MI MADRE

Símbolo de grandeza, ternura,
Abnegación y sacrificio,
Qué en momentos de desaliento,
Dio valor y confianza a mi vida,
Para ella profunda gratitud y amor eterno.

A MI PADRE

Ejemplo de honradez y trabajo,
Por su invaluable sacrificio y esfuerzo,
Ejemplo en mi formación profesional,
Para él mi cariño y agradecimiento eterno.

Pedro Hernández

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Dios, que me ilumina en cada momento de mi vida y me da las fuerzas necesarias para seguir adelante.

Agradezco a mi familia por el gran apoyo que me brinda cada día que es de suma importancia, quiero agradecer especialmente a mis padres quienes me infundieron la ética y el rigor de la vida.

A todos mis profesores por su orientación y enseñanzas impartidas que de una y otra forma me ayudaron a alcanzar esta importante meta personal durante los años de mi formación profesional y humana en la Universidad César Vallejo.

Este proyecto de investigación no se hubiera podido preparar sin la generosa colaboración de muchas personas a quienes expreso mi agradecimiento, y a los que contribuyeron sustancialmente a iniciar y organizar una gran parte de la nueva información para la carrera profesional de contabilidad.

“Si un hombre tiene hambre, no le des pez, enséñale a Pescar.”

“La sabiduría se comparte con quien lo necesita y lo desea.”

“Dí que no haces las cosas para que te las agradezcan, pero trata de hacerlas para gente agradecida.”

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Pedro Segundo Hernández Noriega, con DNI N° 44690540, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Moyobamba, 16 de Agosto del 2015.



PEDRO SEGUNDO HERNÁNDEZ NORIEGA

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, presento a ustedes la tesis titulada “**PRESUPUESTO SIS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN SU COMPONENTE DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL II 1 MOYOBAMBA 2014**”, con la finalidad de cumplir con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Contador Público. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

INDICE

Contenido	Página
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Antecedentes.....	11
1.2. Fundamentación Científica, Técnica o Humanística (Marco Teórico).....	16
1.3. Justificación.....	28
1.4. Problema.....	29
1.5. Hipótesis.....	32
1.6. Objetivos.....	32
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1. Variables.....	32
2.2. Operacionalización de variables.....	33
2.3. Metodología.....	34
2.4. Tipos de estudio.....	34
2.5. Diseño.....	34
2.6. Población, muestra y muestreo.....	35
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	35
2.8. Métodos de análisis de datos.....	36
2.9. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	66

RESUMEN

El objetivo del estudio es evaluar la ejecución del presupuesto SIS y establecer su incidencia en la calidad del servicio en su componente de satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Moyobamba, periodo 2014. El tipo de estudio es descriptiva – explicativa. Se utilizó el muestreo no probabilístico, con una muestra de 50 personas extraídas de la población. El instrumento considera respuestas de tipo dicotómica. Se analizó la información utilizando medidas estadísticas y escalas no métricas: porcentajes y frecuencias, procesados en el programa computarizado Microsoft Office Excel 2013. Los resultados obtenidos muestran que la ejecución del presupuesto SIS es deficiente, por cuanto no existe una ejecución equitativa que este acorde a la distribución del mismo. Se ha observado una mayor priorización de gastos con presupuesto SIS en la contratación de recursos humanos, dejando de priorizar la ejecución en la compra de medicamentos y de insumos médicos, que son de mayor importancia para la atención al paciente. Asimismo, existe muy poca predisposición para la compra de mobiliario y equipos médicos, el servicio de internet en el establecimiento de salud es deficiente, existe elevados costos en atención recuperativa más no preventiva, el Hospital II-1 Moyobamba por ser un hospital de contingencia actualmente dispone de ambientes inadecuados de hospitalización, consultorios y emergencias. Respecto a la calidad del servicio, se ha podido observar que el personal que brinda los servicios de atención carecen de capacitación y cierto grado de responsabilidad en cuanto a la ayuda que puedan brindar a los pacientes y de proveerlos de un servicio rápido, no existen buenas relaciones interpersonales que permitan la buena comunicación, y que genere sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Esta realidad descrita genera insatisfacción en los pacientes con respecto a la atención de salud recibida. Se concluye que, la ejecución del Presupuesto SIS es deficiente e incide de manera negativa en la calidad del servicio en su componente de satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Moyobamba, periodo 2014.

Palabras clave: Presupuesto SIS, Calidad del Servicio, Componente de Satisfacción del Paciente.

ABSTRACT

The aim of the study is to evaluate the implementation of the budget SIS and determine their impact on the quality of service in its component of patient satisfaction in the Hospital II-1 Moyobamba, period 2014. The type of study is descriptive - explanatory. Non-probability sampling, with a sample of 50 people drawn from the population was used. The instrument type considered dichotomous responses. Information using statistical measures and non-metric scales were analyzed: percentages and frequencies processed in the computer program Microsoft Office Excel 2013. The results show that the implementation of SIS budget is poor, as there is no equitable execution according to this the distribution. There has been a greater prioritization of expenditures with budget SIS in hiring human resources, leaving to prioritize the execution on the purchase of medicines and medical supplies, which are most important for patient care. Also, there is little willingness to purchase furniture and medical equipment, the internet service in establishing health is poor, there's no high costs in preventive recuperative care, Hospital II-1 Moyobamba to be a contingency hospital today it has unsuitable environments hospitalization, surgeries and emergencies. Regarding quality of service, it has been observed that the staff providing care services lack training and a degree of responsibility for the help they can provide patients and provide them with a fast, there are no good interpersonal relationships that allow good communication, and generate feelings of sympathy, understanding and tenderness. This reality described generates dissatisfaction among patients regarding health care received. It is concluded that SIS budget implementation is poor and has a negative effect on the quality of service in its component of patient satisfaction in the Hospital II-1 Moyobamba, 2014 period.

Keywords: Budget SIS, Service Quality, Patient Satisfaction component.