

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**SISTEMA DE CONTROL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO AL USUARIO DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, PERÍODO 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. PAIVA MORE, MARGARITA TATIANA

ASESORA:

Dra. CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CONTROL ADMINISTRATIVO**

**TRUJILLO - PERÚ
2013**

PAGINA DEL JURADOS

DRA. CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA

MG. AGUILAR ARAGON NANCY

DRA. BALTODANO NONTOL LUZ ALICIA

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia por haber iluminado mi camino dándome la fuerza necesaria para ser perseverante ante los retos de la vida.

A mi madre Gregoria, por brindarme todo su apoyo incondicional y las fuerzas para seguir adelante con mi formación universitaria.

A mi padre José, por su apoyo incondicional y ayudarme a tomar decisiones y a ser alguien mejor en la vida.

A mis hermanos James, Edwin, Fanny y Neil por ser mis mejores amigos que siempre depositan la confianza y su apoyo constante e incondicional a pesar de la distancia me ayudan a ser mejor todos los días para poder salir adelante.

A mis abuelos José y Margarita que son un ejemplo a seguir demostrando con hechos, que con dedicación podemos alcanzar nuestras metas propuestas para seguir adelante en nuestras vidas

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar siempre conmigo guiándome en cada paso que doy, por fortalecerme y iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi compañía durante mi formación académica.

Agradezco a los docentes de la escuela de administración por sus buenas enseñanzas y sabernos inculcar nuestra formación profesional si no también mi formación como persona.

En forma especial quiero agradecer a las profesoras Luz Alicia Baltodano Nontol por sus enseñanzas y conocimientos durante el ciclo académico profesional y así mismo a la profesora Alicia Calvanapón Alva por brindarnos sus orientaciones y apoyo durante el desarrollo de este importante trabajo.

En general quiero agradecer a las personas que han vivido conmigo las realizaciones de esta tesis infinitamente por su amistad, apoyo y colaboración

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento yo: Margarita Tatiana Paiva More, con DNI N°45633918 elaborado la tesis denominada:

SISTEMA DE CONTROL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DEL ÁREA DE LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO.

Para obtener el título profesional de licenciada en administración otorgado por la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en el no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea este educativo o no.

Igualmente dejo expresar constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o por internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo y de la Facultad ciencias Empresariales.

Trujillo, Julio del 2013

Margarita Tatiana Paiva More
DNI. N° 45633918

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De conformidad con las disposiciones vigentes del reglamento de Grados y títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo titulada: "SISTEMA DE CONTROL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DEL ÁREA DE LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, PERIODO 2012", en la cual contribuye el desarrollo de tesis, con el propósito de cumplir los requisitos para obtener el título de administración.

El presente trabajo de investigación ha sido elaborado en base a los conocimientos adquiridos en los años universitarios y que cumpla con los requerimientos necesarios de aprobación, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Agradezco por anticipado su valiosa atención, así como la dedicación que le están brindando al análisis de la presente

Atentamente

La autora

Margarita Tatiana Paiva More

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIAS.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.1.1. Realidad problemática.....	6
1.1.2. Formulación del problema.....	6
1.1.3. Justificación.....	7
1.1.4. Antecedentes.....	8
1.1.5. Objetivos.....	8
1.1.5.1. General.....	8
1.1.5.2. Específicos.....	8
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	15
1.2.1. Marco Teórico.....	15
1.2.2. Marco Conceptual.....	32
1.2.2. Marco Legal.....	32
II. MARCO METODOLÓGICO.....	34
2.1. Hipótesis.....	34
2.2. Variables.....	37
2.2.1. Definición conceptual.....	37
2.2.2. Definición operacional.....	37
2.3. Metodología.....	38
2.3.1. Tipos de estudio.....	38
2.3.2. Diseño.....	38

2.4. Población y muestra.....	38
2.5. Método de investigación.....	40
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.6.1. Procedimiento de recolección de datos	40
2.7. Métodos de análisis de datos.....	42
III. RESULTADOS.....	44
IV. DISCUSIÓN	103
V. CONCLUSIONES.....	106
VI. SUGERENCIAS	108
VII. REFERENCIAS BILIOGRÁFICAS.....	110
VIII. ANEXOS.....	114

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia del sistema de control en la calidad del servicio al usuario del área de consulta externa, del Hospital Regional Docente de Trujillo , para lo cual se utilizó un diseño No experimental - Transversal, realizando encuestas a 161 clientes del Hospital Regional, además se realizó una entrevista en profundidad al encargada del área de consulta externa del Hospital Regional y adicionalmente se utilizó la técnica del análisis documental para la recolección de información relevante. Logrando verificar que el Hospital no cuente con un sistema de control actualmente por lo que no existe un control adecuado con las historias clínicas de cada paciente en el área de consulta externa del Hospital Regional Docente Trujillo.

El presente trabajo es el resultado de una intensa investigación, encaminada a conocer el sistema de control y su influencia en la calidad de servicio al usuario del area de la consulta extama. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia del sistema de control actual en la calidad de servicio aal usuario del área de la consulta externa, del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Llegando a la conclusión del hospital regional, influye de manera poco significativa en la calidad de servicio.

Palabras Clave: sistema de control, calidad de servicio,

ABSTRACT

The research was objective main to determine the influence of the control system on the quality of the service costomer area outpatient of Hospital regional teaching of Trujillo, for which used desing no experimental – transverse, conducting surveys to 161 Hospital Regional, and werw interviewed in produndidad to the charge of the area outpatient Hospital Region anald additionally was used technique analysis document for collection of information relevant. Making that the sure Hospital not does a have system control current so is there that control adequate of the medical records of each patient the area outpatient Hospital Regional Docente Trujillo.

This work is the result of research intensive, aimed at learning the system control and its influence on the quality of service user area query externa. Its was objective main to determine the influencia of the system control current in service quality user al user area auptatient, the Hospital Regional Docente de Trujillo.

Concluding the Hospital Regional, influce so cant insignificant on the quality of service

Keywords: control system, quality of service