



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO,
LIMA 2014”.**

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

AUTOR

BLADIMIR MENDOZA TORRES

ASESORA

MG. MARTHA ALICIA AMES COCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2014

PAGINA DEL JURADO



ECO. VÍCTOR JAUREGUI CONTRERAS
PRESIDENTE



MG. TERESA GONZALES MONCADA
SECRETARIO



ECO. FANNY ZAVALA ALFARO
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por cuidarme día a día, y por permitirme
concluir un proyecto más en mi vida

A mi esposa, por su inmenso amor, confianza
que incansablemente me ha apoyado muchas
veces sacrificando su tiempo.

A mis dos pequeños, Brandon B. y J. Fabrizio,
por las tantas horas sacrificadas, dedicados a
este proyecto. A mis padres, por darme la vida.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo se ha realizado gracias al esfuerzo de muchas personas, pero sobre todo de la profesora de tesis, es por ello quiero expresarle mi más

profundo agradecimiento a la profesora Martha Ames, asimismo agradecer a la Universidad César Vallejo por forjar profesionales.

Papá y Mamá, gracias por todo tu apoyo y ser mi ejemplo de vida.

Mariana, gracias por toda tu paciencia, tu apoyo y tu dulce compañía, compartir la vida a tu lado es maravilloso, te amo.

Brandon, apenas tienes una idea de todo lo que significas para mí, eres mi orgullo, mi inspiración y mi motor, siempre estaré contigo mi rey.

Fabrizio, a pesar de ser tan pequeñito llenas la casa de ternura, ya quiero disfrutar de tus primeros pasitos, no sabes cuánto te amo mi bebé.

Arturo, tu sabes el trabajo que costó para llegar hasta aquí, sé que tú también puedes lograrlo, espero sirva de ejemplo, te quiero hermanito.

Roberto, Beltrán, Feliz, Lourdes, Diana, Anita, cuanto extraño jugarme una pichanguitas, gracias a cada uno de ustedes, los quiero mucho hermanos.

Sra. Georgina y Don Lino, conocerlo para mí ha sido maravilloso, gracias por todo el apoyo que me brindan, son mi ejemplo a seguir.

Marisa, eres como una hermana, gracias por todo.

Especialmente agradecer a mis compañeros de la Universidad, porque de alguna forma u otra me han apoyado para concluir este proyecto,

asimismo quiero agradecer a mis amigos, y a todas aquellas personas que han confiado en mí.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Mendoza Torres Bladimir con DNI N° 80618195, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también 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 lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 Setiembre del 2014

Mendoza Torres Bladimir

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada " Calidad de atención en el Departamento de Emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Mendoza Torres Bladimir

INDICE

PAGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
INDICE	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I.- INTRODUCCION	12
1.1 Formulación del Problema	41
1.2 Objetivo	42
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1 Hipótesis	43
2.2. Variables	43
2.3. Operacionalización de variable	43
2.4. Metodología	44
2.5. Tipo de estudio	45
2.6. Diseño de investigación	46
2.7. Población, muestra y muestreo	46
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.9. Métodos de análisis de datos	49
2.10. Consideraciones éticas	50
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	62
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	65
Anexo 01. Matriz de marco conceptual	66
Anexo 02. Cuadro de operacionalizacion de variables	67
Anexo 03. Fórmula para aplicar la muestra	68

Anexo 04. Cuestionario sobre Calidad de Atención	69
Anexo 05. Cuadro de discusión de los antecedentes planteado	72
Anexo 06. Tabla de frecuencias y gráficos de barras	77
Anexo 07. Organización estructural del Hospital San Juan de Lurigancho	109
Anexo 08. Esquema organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho	110
Anexo 09. Mapa de ubicación geográfica del Hospital S. J. L. en el distrito	111
Anexo 10. Límites del Hospital San Juan de Lurigancho	112
Anexo 11. Atenciones realizadas en el Departamento de Emergencia del Hospital SJL	113

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. Ítems y leyenda de la encuesta.	48
TABLA 2. Validación del instrumento.	49
TABLA 3. Resumen del procedimiento de los casos.	51
TABLA 4. Estadísticos de fiabilidad.	51
TABLA 5. Las indicaciones en la receta, están escritas en forma clara y comprensible.	52
TABLA 6. Los ambientes del Departamento de Emergencia son limpios, cómodos y acogedores para la atención de los usuarios.	53
TABLA 7. Los equipos de ecografía y rayos X se encuentran ubicados estratégicamente para un fácil acceso.	54
TABLA 8. Durante la consulta se respetó su privacidad.	55
TABLA 9. La atención en farmacia de emergencia fue oportuna y cuenta con medicamentos necesarios para satisfacer a los pacientes.	56
TABLA 10. En todo momento fue atendido con amabilidad y cordialidad por el profesional de la salud.	57

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Las indicaciones en la receta, están escritas en forma clara y comprensible.	52
FIGURA 2. Los ambientes del Departamento de Emergencia son limpios, cómodos y acogedores para la atención de los usuarios.	53
FIGURA 3. Los equipos de ecografía y rayos X se encuentran ubicados estratégicamente para un fácil acceso.	54
FIGURA 4. Durante la consulta se respetó su privacidad.	55
FIGURA 5. La atención en farmacia de emergencia fue oportuna y cuenta con medicamentos necesarios para satisfacer a los pacientes.	56
FIGURA 6. En todo momento fue atendido con amabilidad y cordialidad por el profesional de la salud.	57

RESUMEN

“La calidad de atención en el Departamento de Emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”, Título del estudio científico de la presente tesis de investigación, el mismo que propuso como objetivo Identificar la calidad de atención en el Departamento de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2014. En el sector salud, se han venido implementando políticas de mejora a través de la calidad en la atención al paciente, es por ello que se planteó conocer la calidad desde la percepción del usuario final. Asimismo, la calidad de atención requiere de los componentes como: empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, según Deulofeu J. La metodología de la investigación fue observacional y documental, el tipo de estudio por los fines que persigue fue descriptiva, porque permite medir y recoger información de manera independiente o conjunta, enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, transversal, porque no se realizaron manipulación deliberada de las variables y transversal, porque recopila datos en un solo momento. La población fue de 167 pacientes entre hombres y mujeres que acuden por emergencia, muestra 117 pacientes mayores de 13 y menores de 75 años, el muestreo fue de tipo probabilístico, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento es un cuestionario validado por contenido utilizando el juicio de expertos, y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach, finalmente para el procesamiento de datos se utilizó software estadístico SPSS versión 21.

Palabras Claves: Empatía, Capacidad de Respuesta, Compromiso.

ABSTRACT

"The quality of care in the Emergency Department of the Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2014," Title of the scientific study of this thesis research, the same as proposed aim to identify the quality of care in the Emergency Department Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2014. In the health sector, have been implementing policies to improve through quality patient care, which is why he was raised about the quality from the perception of the end user. Also, the quality of care requires components such as empathy, tangibles, reliability, responsiveness and security, according to Deulofeu J. The research methodology was observational documentary, the type of study by the aims was descriptive because to measure and collect information independently or together, quantitative approach, no experimental design, transversal research, because they did not deliberate manipulation of variables and cross were made because collects data at one time. The population was 167 patients between men and women attending emergency, shows 117 patients older than 13 and younger than 75, sampling was probabilistic, the data collection technique was the survey, the instrument is a validated questionnaire by content using expert judgment, and reliability with Cronbach Alfa finally for statistical data processing software SPSS version 21 we were used.

Keywords: Empathy, Responsiveness, Commitment.