

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL NIVEL DE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL  
CAYETANO HEREDIA – PIURA 2010**

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

**AUTOR**

**VEGA ATME, JOHN JUNIOR**

**ASESOR**

**Mg. RICARDO BAYONA ESPINOZA**

**PIURA – PERÚ**

**2010**



## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 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.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

### **DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL NIVEL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL CAYETANO HEREDIA – PIURA 2010**

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

Piura, diciembre de 2010.

---

**MBA Ricardo Bayona Espinoza**  
**JURADO**

---

**Lic. Lemín Abanto Cerna**  
**JURADO**

---

**Ing. Víctor Flores**  
**3er MIEMBRO DEL JURADO**



## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres con amor y cariño por todo su incondicional apoyo, comprensión y sobre todo su inagotable paciencia a lo largo de estos años.

## RESUMEN

**Objetivo:** Medir el nivel de satisfacción general de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital José Cayetano Heredia – Piura. **Material y métodos:** la información analizada parte de la encuesta que se aplicó a 171 usuarios que recibieron asistencia médica en el Servicio de Emergencia. **Resultados:** se halló que el 61% de usuarios se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio recibido. El 69% de usuarios se muestran satisfechos en relación al componente interpersonal. En relación al componente técnico el 55% de usuarios mostró sentirse satisfecho. Sin embargo en relación al componente confort el 78% de los usuarios no se muestran ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio recibido. En cuanto a la calidad de atención percibida por los usuarios, se halló que el 42% de los usuarios perciben un servicio de buena calidad, mientras que el 49% de usuarios hallan un servicio de mediana calidad. **Conclusiones:** los resultados muestran de manera general que los usuarios que llegan al Servicio de Emergencia se encuentran satisfechos. Sin embargo el aspecto más débil del proceso de atención es el componente de confort. Por tanto los lineamientos de mejora deben enfocarse en este componente para experimentar a futuro mejores niveles de satisfacción.

## **ABSTRACT**

Objective: To measure the overall satisfaction of users of Emergency Services Hospital José Cayetano Heredia - Piura. Material and methods: Data were selected from the survey applied to 171 users who received care in the emergency department. Results: found that 61% of users are between satisfied and very satisfied with the service received. 69% of users are satisfied in relation to the interpersonal component. In relation to the technical component showed 55% of users feel satisfied. However, in relation to the comfort component 78% of users are not listed neither satisfied nor dissatisfied with the service received. As for the quality of care received by users, found that 42% of users perceive a quality service, while 49% of users are medium quality service. Conclusions: The results show generally that the users who reach the emergency service are satisfied. However, the weakest aspect of the care process is the component of comfort. Therefore the guidelines should focus on improving this component to the future experience higher levels of satisfaction.

# ÍNDICE

Página

Dedicatoria .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
Índice .....	viii
Introducción.....	x
<b>CAPÍTULO I: Plan de investigación</b> .....	1
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Antecedentes.....	3
1.3. Formulación del problema .....	6
1.4. Justificación .....	6
1.5. Limitaciones .....	6
1.6. Objetivos.....	7
1.6.1. Objetivo general .....	7
1.6.2. Objetivos específicos.....	7
1.7. Hipótesis .....	7
1.7.1. Hipótesis general .....	7
1.7.2. Hipótesis específicas .....	7
1.8. Variables.....	8
<b>CAPÍTULO II: Marco referencial científico</b> .....	9
2.1. Marco teórico.....	10
2.2. Marco conceptual.....	39
<b>CAPÍTULO III Metodología</b> .....	42
3.1. Metodología.....	43
3.1.1. Diseño de investigación.....	43
3.2. Población y muestra .....	43
3.2.1. Población.....	43
3.2.2. Muestra .....	44
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	46
<b>CAPÍTULO IV: Análisis situacional</b> .....	47
4.1. Descripción de la empresa .....	48
4.1.1. Ubicación .....	48
4.1.2. Antecedentes .....	48



4.1.3. Misión .....	49
4.1.4. Visión.....	49
4.1.5. Estructura orgánica de la RAPI – Hospital Cayetano Heredia.....	49
4.1.6. Servicios.....	52
4.1.7. Infraestructura .....	53
4.2. Descripción del área de investigación .....	58
4.2.1. Definición del servicio de emergencia.....	58
4.2.2. Misión del servicio de emergencia .....	59
4.2.3. Líneas de coordinación.....	59
4.2.4. Valores .....	60
4.2.5. Estructura funcional del servicio de emergencia .....	60
4.2.6. Descripción del perfil epidemiológico del servicio de emergencia.....	61
4.2.7. Funciones del personal que labora en el servicio de emergencia .....	62
4.2.7.1. Jefe del servicio de emergencia .....	62
4.2.7.2. Médico .....	63
4.2.7.3. Enfermera .....	64
4.2.7.4. Técnico de enfermería .....	65
4.2.7.5. Oficinista .....	66
4.2.8. Descripción de los equipos del servicio de emergencia .....	67
4.2.9. Descripción de la infraestructura del servicio de emergencia .....	68
4.2.10. Descripción del personal médico del servicio de emergencia.....	69
<b>CAPÍTULO V: Descripción y discusión de resultados .....</b>	<b>71</b>
5.1. Descripción de resultados .....	72
5.2. Discusión de resultados.....	89
<b>CAPÍTULO VI: Contrastación de hipótesis .....</b>	<b>91</b>
<b>CAPÍTULO VII Diseño de estrategia.....</b>	<b>93</b>
7.1. Visión estratégica.....	94
7.2. Objetivos estratégicos .....	94
7.3. Diseño de estrategias .....	94
<b>CAPÍTULO VIII: Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>95</b>
8.1. Conclusiones.....	96
8.2. Recomendaciones .....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS .....	100