



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL  
USUARIO EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL  
DE LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

**Bach. Torres Guerrero Merlly Zenaida**

**Pimentel Diciembre del 2014**

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo proponer un programa de capacitación para mejorar la calidad en la atención al usuario en el área de admisión del Hospital Regional Lambayeque, basado en la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry; La metodología desarrollada se basó en un estudio de tipo descriptivo con un diseño pre experimental donde se consideró como muestra a los usuarios del Hospital Regional de Lambayeque a quienes se aplicó una encuesta para analizar sus expectativas y percepciones respecto al servicio del área de admisión del Hospital.

El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con el método SERVHOSP. Los resultados mostraron que las dimensiones Empatía presentó la brecha negativa más alta de -2.31; Seguridad con -2.21; Capacidad de Respuesta -2.02; Fiabilidad -1.99; y, Tangibilidad con una brecha negativa -1.18.

El proyecto logra “dentro de la propuesta” procedimientos necesarios para el diseño de un programa de capacitación, para mejorar la calidad en el servicio al usuario del área de admisión del Hospital Regional de Lambayeque, Con ello se concluyó que la aplicación de la propuesta planteada en esta investigación logra la mejora de la calidad en servicio al usuario, así mismo podrá ser utilizada en toda institución prestadora de servicio de salud.

## **ABSTRACT**

The research aimed to propose a training program to improve the quality of customer service in the intake area of Lambayeque Regional Hospital, based on the theory of Parasuraman, Zeithaml and Berry. The methodology is based on a descriptive study with a pre-experimental design which was considered as showing users the Regional Hospital of Lambayeque to a survey was conducted to analyze their expectations and perceptions regarding service area admission Hospital.

The data collection instrument consisted of 22 items with SERVHOSP the method . The results showed that the dimensions Empathy had the highest negative gap of -2.31 ; Security -2.21 ; Responsiveness -2.02 ; Reliability -1.99 ; and tangibility with a negative gap -1.18 .

The Project Achieves " Within the proposed " Procedures Needed For Design Program of the United Nations Training, para Improve the Quality of Service User Area Regional Hospital admission of Lambayeque, With This was concluded that application of Proposition raised in This Research Achieves Quality Improvement in Service user , Asi Same could be Used in Any provider institution Health Service.