



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS CON UN
ENFOQUE HOTELERO DE LA CLINICA SAN FELIPE UBICADO
EN EL DISTRITO DE JESUS MARIA EN EL AÑO 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTOR:

SALINAS GUTIERREZ KELLY PAMELA

ASESOR:

RUÍZ PALACIOS, MIGUEL ÁNGEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

MG. MARTÍN SALAS CARRERA

MG. CARLOS TOVAR ZACARÍAS

MG. CLARIBEL SALVADOR GARCÍA

Dedicatoria:

Para mis dos amores: mi hijo Alessandro y mi esposo Gustavo por su amor incondicional y motivación. Por último y no menos importante mis padres, por su confianza y apoyo.

Agradecimiento:

A los docentes que me han enseñado en toda esta etapa universitaria. Además a mi amigo y compañero Luis que fue un apoyo para desarrollar y terminar este presente trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Salinas Gutierrez Kelly Pamela con DNI N° 73690317, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe 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, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de diciembre de 2017.

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 los servicios ambulatorios con un enfoque hotelero de la clínica San Felipe ubicado en el distrito de Jesús María en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha estudiado la “calidad de servicio” desde un enfoque hotelero, empleando el modelo de Serqual y cuestionario Serqhos. De esta manera, se realizó el estudio para conocer la calidad de servicio de los pacientes de la clínica San Felipe y aportar con información verídica.

Este trabajo está estructurado en 7 capítulos siguiendo el esquema de la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. El capítulo II, está compuesto por el marco teórico. En el capítulo III, se consideran los resultados a partir de la información recolectada. El capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se enuncian las conclusiones de la investigación. En el capítulo VI se realizan las recomendaciones; y por último, en el capítulo VII se exponen las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

ÍNDICE	Pág.
PRESENTACIÓN	vi
Resumen	ix
ABSTRAC	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Calidad	16
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
Este presente trabajo es descriptivo por lo tanto no lleva ninguna	31
1.7. Objetivo	31
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de Investigación	33
2.2. Operacionalización de la variable	33
2.3. Población y muestra	35
2.3.1. Población	35
2.3.2. Muestra:	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	36
2.4.1 Técnicas de recolección	36
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.	36
2.4.3. Confiabilidad y validez	36
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	63

VII. REFERENCIAS	65
ANEXOS	69
Anexo 1: Matriz de consistencia	69
Anexo 2: Cuestionario	70
Anexo 3: Validación	72

ÍNDICE DE TABLAS	Pág.
Tabla N° 1: Resumen de las definiciones de Calidad de servicio	17
Tabla N°2: Resumen de modelos de calidad	26
Tabla N°: 3 Matriz de Operacionalización de la variable	33
Tabla N°4: Validación del proyecto de investigación.	36
Tabla N°5: Estadísticas de fiabilidad.	37
Tabla 6: Nivel de calidad de los servicios ambulatorios con un enfoque hotelero de la clínica San Felipe.	38
Tabla 7: Elementos tangibles.	39
Tabla 8: Fiabilidad.	40
Tabla 9: Capacidad de respuesta	41
Tabla 10: Seguridad.	42
Tabla 11: Empatía.	43
Tabla 13: Aspecto del personal.	45
Tabla 14: Señalización.	46
Tabla 15: Estado de los consultorios.	47
Tabla 16: Cumplimiento de las promesas del personal.	49
Tabla 17: Información que proporcionan los médicos.	50
Tabla 18: Tiempo de espera del check list.	51
Tabla 19: Interés por solucionar problemas.	52
Tabla 20: Puntualidad de las consultas.	53
Tabla 21: Rapidez del servicio de room service.	54
Tabla 22: Disposición del personal de valet parking.	55
Tabla 23: Confianza que el personal trasmite.	57
Tabla 24: Amabilidad del personal.	58
Tabla 25: Preparación del personal.	59
Tabla 26: Trato personalizado.	60
Tabla 27: Comprensión de necesidades.	61
Tabla 28: Interés del personal de enfermería.	62

ÍNDICE DE FIGURAS	Pág.
Figura 1: Modelo EFQM	23
Figura 2: Modelo Servqual	24
Figura 3. Modelo de la Servucción	27
Figura 4: Nivel de calidad de los servicios ambulatorios con un enfoque hotelero de la clínica San Felipe.	40
Figura 5: Elementos tangibles.	41
Figura 6: Fiabilidad.	42
Figura 7: Capacidad de respuesta.	43
Figura 8: Seguridad.	44
Figura 9: Empatía.	45
Figura 10: Tecnología de los equipos médicos.	46
Figura 11: Aspecto del personal.	47
Figura 12: Señalización.	48
Figura 13: Estado de los consultorios.	49
Figura 14: Cumplimiento de las promesas del personal.	51
Figura 15: Información que proporcionan los médicos.	52
Figura 16: Tiempo de espera del check list.	53
Figura 17: Interés por solucionar problemas.	54
Figura 18: Puntualidad de las consultas.	55
Figura 19: Rapidez del servicio de room service.	56
Figura 20: Disposición del personal de valet parking.	57
Figura 21: Confianza que el personal trasmite.	59
Figura 22: Amabilidad del personal.	60
Figura 23: Preparación del personal.	61
Figura 24: Trato personalizado.	62
Figura 25: Comprensión de necesidades.	63
Figura 26: Interés del personal de enfermería.	64

Resumen

Para el desarrollo del presente estudio titulado “Calidad de los servicios ambulatorios con un enfoque hotelero de la clínica San Felipe ubicado en el distrito de Jesús María en el año 2017, se empleó el modelo teórico Servqual con el objetivo de determinar el estado de la variable “calidad”. Acerca de la metodología, esta investigación es aplicativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo .Se llevó acabo con los clientes de dicha clínica, en la cual el tamaño de la muestra está representado por 384 pacientes. Posteriormente los datos fueron recolectados mediante la técnica de la “encuesta”, seguido de procesar los datos a través del programa SPSS 23, para realizar los gráficos y tablas. Se llegó a la conclusión que existe una “calidad” media de servicio 62% de parte de los pacientes, concluyendo que muestran cierto grado de satisfacción, respecto a la tecnología de la clínica, confort de las habitaciones, y amabilidad, pero por otro lado está la inconformidad de aspectos como la señalética.

Palabras claves: Calidad, servicio y hotelería hospitalaria.

ABSTRAC

For the development of the study entitled "Quality of outpatient services with a hospitality approach of the San Felipe clinic was located in the district of Jesus Maria in 2017, the theoretical model Servqua was used in order to determine the status of the variable "Quality." Regarding the methodology, this research is applied, of non-experimental design and descriptive level with a quantitative approach. It was carried out with the clients of said clinic, in which the size of the sample is represented by 384 patients. The data was collected using the "survey" technique, followed by the data through the SPSS 23 program, to make the graphs and tables, and it was concluded that there is an average "quality" of service of 62% of part of the patients, which concludes that there is a certain degree of satisfaction, regarding the technology of the clinic, the comfort of the rooms, and the kindness, but on the other hand to the nonconformity of aspects such as signage.

Keywords: Quality, hospital service and hospitality.