



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE TRAUMATOLOGIA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO 2021”

Presentado por: Bach. Gonzales Santos Ruth
Mónica.

Para optar al Título Profesional de:
Licenciado en Administración

Asesora:

Mgt. Susi Alviz Pazos

Cusco, Perú

2021



RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo describir la calidad de servicio en el área de Traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado 2021, las dimensiones consideradas son las siguientes: elementos tangibles, confiabilidad, presteza, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía. En lo referente a la metodología, el tipo de investigación es básica, el enfoque de investigación es cuantitativa, el diseño de la investigación es no experimental, de alcance descriptivo; se consideró como muestra a los 36 pacientes que se encuentran internados en el área de traumatología. Los resultados a los que se arribó en la investigación son los siguientes: la variable calidad de servicio tiene un promedio de 2.28 lo que indica que es regular; las dimensiones: elementos tangibles, tiene un promedio de 2.12 lo que indica que es regular, confiabilidad tiene un promedio de 2.31 lo que indica que es regular, presteza o capacidad de respuesta tiene un promedio de 2.16 lo que indica que es regular, aseguramiento tiene un promedio de 2.50 lo que indica que es regular, empatía tiene un promedio de 2.30 lo que indica que es regular.

PALABRAS CLAVE: Calidad de servicio, elementos tangibles, confiabilidad, presteza o capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía.



ABSTRAC

The research work aims to describe the quality of service in the Ttrauma area of the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado 2021, the dimensions considered are the following: tangible elements, reliability, promptness, response capacity, assurance and empathy. Regarding the methodology, the type of research is basic, the research approach is quantitative, the research design is non-experimental, descriptive in scope; The 36 patients who are hospitalized in the trauma area were considered as a sample. The results reached in the investigation are the following: the quality of service variable has an average of 2.28, which indicates that it is regular; the dimensions: tangible elements, has an average of 2.12 which indicates that it is regular, reliability has an average of 2.31 which indicates that it is regular, promptness or responsiveness has an average of 2.16 which indicates that it is regular, assurance has an average of 2.50, which indicates that it is regular, empathy has an average of 2.30, which indicates that it is regular.

KEY WORDS: Quality of service, tangible elements, reliability, readiness or responsiveness, assurance and empathy.