

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



UCV

**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

TÍTULO:

“Propuesta de un instrumento técnico para medir la calidad del servicio ambulatorio en el Hospital Regional ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, en la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2012”

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

AUTOR:

LIC. OLESCANO PRÍNCIPE ROCÍO ELIZABETH

ASESOR:

MG. ESPINOZA RODRÍGUEZ OLENKA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
DESARROLLO EMPRESARIAL**

CHIMBOTE - PERÚ

2012

DEDICATORIA

A mi madre por depositar su confianza en mí, y darme la oportunidad de conocer y adaptarme a un nuevo mundo.

A la juventud emprendedora, que se da la oportunidad de nacer para la sociedad, y poder contribuir con el crecimiento y desarrollo sostenible de nuestra sociedad.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, y concederme un mundo maravilloso, por el discernimiento, la habilidad, y guiar siempre mis pasos, para lograr cada día ser una mejor persona y una gran profesional.

Agradezco a mi madre, una mujer luchadora, por su apoyo, su paciencia, comprensión, y perseverancia, sin tu apoyo no hubiese sido posible.

Agradezco a mis ASESORES Mg Espinoza Rodríguez Olenka y Mg. Linares Cazola José Germán, por su tolerancia y comprensión, sobre todo por proporcionarme los conocimientos y la dedicación necesaria para la elaboración de este trabajo.

A todos y cada uno de los docentes que imparten sus conocimientos, y aportaron en cada etapa de mi formación, con la única finalidad de hacer grandes Profesionales a cada uno de nosotros.

Y a todos los que de una manera u otra contribuyeron durante la etapa de mi formación.



PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: "Propuesta de un instrumento técnico para medir la calidad del servicio ambulatorio en el Hospital Regional ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, en la ciudad de Nuevo Chimbote, en el año 2012", con el objeto de optar el grado de: Licenciado en Administración.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a medir la calidad del servicio ambulatorio en los centros de salud, sobre todo públicos, como una herramienta para una gestión eficiente dentro del sector salud, además con esto busco incitar a los jóvenes talentos para contribuir con la investigación científica dentro del campo de la administración, ya que como líderes con habilidades requeridas y adquiridas debemos desarrollar, cada día mayores herramientas, científicamente validadas que nos conduzcan al camino del éxito empresarial.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros docentes que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de nuestro aprendizaje como profesionales, en especial a mi asesor Mg. José Germán Linares Cazola, por brindarme su incondicional apoyo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
PRESENTACIÓN	4
ÍNDICE	5
RESUMEN	10
ABSTRACT	12

PARTE I: INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN	15
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1.1 Realidad problemática	16
1.1.2 Formulación del problema	20
1.1.3 Justificación del problema	20
1.1.4 Antecedentes	21
1.1.5 OBJETIVOS	23
1.1.5.1 Objetivo General	23
1.1.5.2 Objetivo específico	23
1.2 MARCO REFERENCIAL	24
1.2.1 Marco Teórico	24
1.2.1.1 Calidad	24
a. Calidad como marco de referencia Para la administración	28
b. Calidad total	29
1.2.1.2 Servicios	31
a. Clasificación de los servicios	32
b. Naturaleza de los servicios	32
c. Diseño de las organizaciones de servicios	33
d. Administración de los servicio	34
e. Modelo de la administración de los servicios	34
f. Importancia del servicio al cliente	35
1.2.1.3 Calidad del Servicio	36
a. Ecuación de la calidad	36
b. Calidad y satisfacción del cliente	36
c. Medición de la satisfacción	39
d. Dimensiones de la calidad (ISMI)	41
1.2.1.4 Servicios de salud	43
a. Calidad en los servicio de salud	44

b. Características de la calidad en la salud	45
c. Servicios de Salud Ambulatorio	46
d. Evaluación de la calidad de bienes y servicios	46
1.2.1.5 Instrumentos para medir la calidad del servicio	46
a. Medición de la Calidad	46
b. Medida objetiva de la calidad del servicio	50
c. Medir la calidad	51
d. Requisitos para un instrumento de medición	53
e. Cálculo de la confiabilidad	56
f. Calculo de la validez	57
g. Construcción del instrumento de medición	57
h. Tipos de instrumento de medición	63
1.2.2 Marco conceptual	75

PARTE II: MARCO METODOLOGICO

2 MARCO METODOLÓGICO	77
2.1 Hipótesis	77
2.2 Variables – Indicadores	78
2.2.1 Definición conceptual	78
2.2.2 Definición operacional	78
2.3 Metodología	
2.3.1 Tipo de estudios	78
2.3.2 Diseño	78
2.4 Población y muestra	78
2.5 Método de investigación	81
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	82
2.7 Método de análisis de datos	82

PARTE III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3 Resultados	85
3.1 Ordenamiento de los datos	
3.2 Descripción de los resultados	

PARTE IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	125
---------------------------------------------	------------

PARTE V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	127
-----------------------------------------	------------

PARTE VI: CONCLUSIONES	135
-------------------------------	------------

PARTE VII: SUGERENCIAS	138
-------------------------------	------------

PARTE VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	140
-----------------------------------------------	------------

PARTE IX: ANEXOS	145
-------------------------	------------

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

INDICE DE CUADROS: Frecuencia

• Cuadro N°01:	85
Componentes del instrumento y número de ítems	
• Cuadro N°02:	86
Niveles de Alfa de las Dimensiones	
• Cuadro N°03:	87
Validez del contenido-dimensión seguridad: pregunta clave 1	
• Cuadro N°04:	88
Validez del contenido-dimensión seguridad: pregunta clave 5	
• Cuadro N°05:	89
Validez del contenido-dimensión tangible: pregunta clave 8	
• Cuadro N°06:	91
Validez del contenido-dimensión tangible: pregunta clave 11	
• Cuadro N°07:	92
Validez del Contenido-Dimensión Capacidad de Respuesta: Pregunta Clave 12	
• Cuadro N°08:	93
Validez del Contenido-Dimensión Capacidad de Respuesta: Pregunta Clave 15	

• Cuadro N°09:	94
Validez del Contenido-Dimensión Fiabilidad: Pregunta Clave 17	
• Cuadro N°10:	96
Validez del Contenido-Dimensión Fiabilidad: Pregunta Clave 19	
• Cuadro N°11:	97
Validez Del Contenido-Dimensión Empatía: Pregunta Clave 24	
• Cuadro N°12:	98
Validez del Contenido-Dimensión Empatía: Pregunta Clave 24	
• Cuadro N°13:	107
Validez de Constructo de las Dimensiones	
• Cuadro N°14:	109
Género de los usuarios	
• Cuadro N°15:	110
Validez de Criterio-Dimensión seguridad	
• Cuadro N°16:	113
Validez de Criterio- Dimensión Tangible	
• Cuadro N°17:	114
Validez de Criterio- Dimensión Capacidad de Respuesta	
• Cuadro N°18:	117
Validez de Criterio- Dimensión Fiabilidad	
• Cuadro N°19:	118
Validez de Criterio- Dimensión Empatía	
• Cuadro N°20:	120
Juicio de Expertos-Congruencia de ítems	
• Cuadro N°21:	121
Juicio de Expertos-Amplitud de Contenido	
• Cuadro N°22:	122
Juicio de Expertos-Redacción de ítems	
• Cuadro N°23:	123
Juicio de Expertos-Claridad y Precisión	
• Cuadro N°24:	124
Juicio de Expertos-Pertinencia	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- **Gráfico N°01:**..... 108
Género de los usuarios
- **Gráfico N°02:** 110
Validez de Criterio-Dimensión seguridad
- **Gráfico N°03:** 112
Validez de Criterio- Dimensión Tangible
- **Gráfico N°04:** 114
Validez de Criterio- Dimensión Capacidad de Respuesta
- **Gráfico N°05:** 116
Validez de Criterio- Dimensión Fiabilidad
- **Gráfico N°06:** 118
Validez de Criterio- Dimensión Empatía
- **Gráfico N°07:** 119
Juicio de Expertos-Congruencia de ítems
- **Gráfico N°08:** 120
Juicio de Expertos-Amplitud de Contenido
- **Gráfico N°09:** 121
Juicio de Expertos-Redacción de ítems
- **Gráfico N°10:** 122
Juicio de Expertos-Claridad y Precisión
- **Gráfico N°11:** 123
Juicio de Expertos-Pertinencia

RESUMEN

La investigación de la tesis titulada: "Propuesta de un instrumento técnico para medir la calidad del servicio ambulatorio en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, en la ciudad de Nuevo Chimbote, en el año 2012", tiene como objetivo diseñar un instrumento técnico Válido, Fiable y Objetivo, el cual se logró a través del método científico, que permita elaborar instrumentos bajo los parámetros establecidos.

Toda vez que el problema que se ha investigado es la falta de existencia de un Instrumento técnico para medir la calidad, por ello: ¿Cómo es la propuesta de un instrumento técnico para medir la calidad del servicio ambulatorio en el Hospital Regional ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN en la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2012?

En el desarrollo de la investigación lo que se persigue es obtener como resultado un instrumento fiable, que accederá a medir realmente la calidad del servicio, desde el punto de vista del usuario, ya que en la actualidad no existe un Instrumento diseñado, elaborado específicamente para medir la calidad del servicio ambulatorio, cuyo propósito será usarlo como herramienta para medir la gestión que se está realizando actualmente, con la finalidad de mantener o mejorar el servicio prestado por las Instituciones de Salud, sobre todo públicas, lo cual repercute de manera positiva en la sociedad. Para lo cual se ha requerido del sustento teórico que ha permitido proporcionar el diseño del Instrumento.

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido Identificar los factores determinantes de la calidad del servicio, Diseñar, Validar, y Evaluar el instrumento.

La población estuvo constituida por 754 usuarios y la muestra fue de 183 usuarios del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, de Nuevo Chimbote, de los cuales 158 usuarios ingresaron por consulta y 25 ingresaron por emergencia pero no fueron Hospitalizados.

Para el análisis estadístico según la investigación de tipo descriptiva, se utilizó el SPSS, además de pruebas estadísticas, así como también, la correlación de Pearson, otros métodos, como juicio de expertos.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que el Instrumento cuenta con la validez, fiabilidad y objetividad, requerida en este tipo de investigación, en todos los casos obtuvo un valor significativo, mayor a 0.7, requerido en estos casos, indicado como fuerte confiabilidad, lo cual indica que este Instrumento es válido y fiable.

Se ha determinado que la percepción que tiene el usuario del servicio que se brinda actualmente es regular.

El desarrollo de un Instrumento para medir la calidad se constituirá como una herramienta de apoyo en la Gestión Administrativa del Hospital, toda vez que cuenta con los requisitos y especificaciones necesarios para constituirse como tal.

Consecuentemente se realizó las recomendaciones que se han observado convenientes a realizar para la Institución prestadora de Salud.

ABSTRACT

This research is entitled: "Proposal of a technical instrument to measure the quality of the outpatient service in the Regional Hospital Eleazar Guzmán Barrón, in the city of Nuevo Chimbote, in the year 2012", aims to design a technical instrument valid, reliable and objective. It was achieved through the scientific method, which would make it possible to develop low instruments on the parameters set.

The problem that has been investigated is the lack of existence of a technical instrument to measure the quality, therefore: how is the proposal for a technical instrument to measure the quality of the outpatient service at the Regional Hospital ELEAZAR GUZMAN BARRÓN in the city of Chimbote in the New Year 2012?

In the development of the research, the goal is to obtain a reliable instrument which will access to measure really the quality of the service, from the point of view of the user, since at present there is not exist a designed Instrument, prepared specially to measure the quality of the ambulatory service, which intention will be to use it like a tool to measure the management that is realized at present, with the purpose of maintaining or to improve the service given by the Health Institutions, especially public, impacting in a positive way in the society. For which it has been required the theoretical support that has allowed to provide the design of the Instrument.

Between the objectives set out in the present research has been included identifying the determinants of the quality of the service,

Between the objectives set out in the present investigation has been included to identify the determinants of the quality of the service, design, validate, and evaluate the instrument.

The population consisted of 754 users and the sample was 183 users of Regional Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, of which 158 users entered for consulting and 25 entered emergency but were not hospitalized.

For the statistical analysis according to descriptive research, SPSS program was used, in addition to statistical tests, as well as also, the interrelation of Pearson, other methods, such as opinions of experts.

After carrying out the process of the research, between the achieved conclusions, has been considered that the instrument has the validity, reliability and objectivity, required in this type of research, in all the cases it obtained significant value, has been greater than 0.7, required in these cases, as strong reliability, which indicates that this instrument is valid and reliable.

It has been determined that the user perception of the service It has been determined that the user perception of this service currently provided is regular.

The development of an instrument to measure the quality will be constituted as a tool to support the management administrative of the Hospital, every time that it has the requirements and specifications necessary to become such.

Consequently it made the suggestions that have been found suitable for the Health Care Institution.