



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El requerimiento técnico mínimo para la contratación de
bienes y servicios y su influencia en la calidad de
atención en el cliente interno del Hospital María
Auxiliadora, Lima, 2014.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Hurtado Tello, Antonio

Br. Santamaría Portocarrero, Walter

ASESOR:

Dr. Armesto Céspedes, Miguel Sebastián

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

Línea de Investigación

Dirección

PERÚ - 2014

Página del Jurado

Mgrt. EMIL BERAÚN BERAÚN

Presidente

Mgrt. FERNANDO ALEXIS NOLAZCO LABAJOS

Secretario

Mgrt. DAVID FREDY VILLA CALDERÓN

Vocal

Dedicatoria

A Dios padre:

Por darnos sabiduría en todo momento y humildad para cumplir esta tarea. Este es el resultado... Tu resultado.

Los autores.

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y realizarme como ser humano con una familia, con una profesión y una especialización en la carrera que me da la satisfacción de hacer gestión pública para el pueblo y mi país que tanto quiero con eficiencia, eficacia y con honestidad.

Antonio Hurtado Tello

Todo mi amor y agradecimiento a las dos personas que sacrificaron su tiempo para que este paso se hiciera realidad. Los motorcitos que generan la fuerza y el orgullo, para alcanzar esta meta. Innumerables las horas que deje de compartirlas con ustedes. Perdón por eso...

A ti Naiara:

Mi princesa, mi tuki tuki, apenas cerré los ojos para descansar de las arduas tareas del estudio y al abrirlos siempre te miraba de reojo. Te amo.

Walter Santamaría Portocarrero

Agradecimiento

Nuestros más sinceros agradecimientos a la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo por habernos dado la oportunidad de seguir desarrollándonos como personas y profesionales de bien.

Un agradecimiento especial al Dr. Miguel Sebastián Armesto Céspedes, nuestro asesor. Por sus excelentes consejos y por soportar estoicamente nuestras innumerables consultas.

Al Director General del Hospital María Auxiliadora, a los Jefes de departamentos, oficinas y servicios quienes nos permitieron desarrollar la tesis.

Las autoras

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Antonio Hurtado Tello, identificada con DNI N° 10291951 y Walter Santamaría Portocarrero, con DNI N° 41028327 estudiantes del Programa académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “El requerimiento técnico mínimo para la contratación de bienes y servicios y la calidad de atención, en el cliente interno del Hospital María Auxiliadora – Lima, 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es totalmente de nuestra autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, diciembre del 2014.

.....
Antonio Hurtado Tello
DNI: 10291951

.....
Walter Santamaría Portocarrero
DNI: 41028327

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento la tesis titulada “El requerimiento técnico mínimo para la contratación de bienes y servicios y la calidad de atención, en el cliente interno del Hospital María Auxiliadora – Lima, 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión pública.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la influencia de los requerimientos técnicos mínimos para la contratación de bienes y servicios en la calidad de atención, en el cliente interno del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014, con una población de 63 Jefes de Oficina, departamentos y/o servicio, quienes tienen la responsabilidad de la generación de sus necesidades utilizando los Requerimientos Técnicos Mínimos – RTM y una muestra censal con un instrumentos de medición de la influencia de los RTM validado por expertos en investigación metodológica.

El estudio está compuesto por cuatro capítulos, el primero denominado problema de investigación, describe el planteamiento, la formulación, justificación, limitaciones y objetivos del problema investigado, que brindan los primeros conocimientos del tema. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico. En el tercer capítulo se presentan los componentes metodológicos, así como las hipótesis y metodología, en el cuarto capítulo se presentan los resultados, la discusión del tema, las conclusiones y las sugerencias, se adjuntan además las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del Problema	17
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1. Problema General	19
1.2.2. Problema Específico	19
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	30
1.6.1. Objetivo general	30
1.6.2. Objetivos específicos	30
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	31
2.1. Base teórica de Requerimientos técnicos mínimos para la contratación de bienes y servicios	32
2.1.1. Definición y naturaleza de los Requerimiento técnico mínimo (RTM) para la contratación de bienes y servicios	32
2.1.2. Requisitos para la presentación de los Requerimientos Técnicos Mínimos (RTM) para la contratación de bienes y servicios	33
2.1.3. Acreditación de los Requerimientos Técnicos Mínimos (RTM) para la contratación de bienes y servicios	36

	Pág.
2.1.4. Dimensiones de los Requerimientos Técnicos Mínimos (RTM) para la contratación de bienes y servicios	38
2.2. Base teórica de Calidad de atención	41
2.2.1. Concepto de calidad de atención	44
2.2.2. Principios de la calidad de atención	49
2.2.3. Importancia de la calidad en el servicio	50
2.2.4. Dimensiones de la calidad en la atención	51
2.3. Definición de términos básicos	55
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	57
3.1. Hipótesis	58
3.1.1. Hipótesis general	58
3.1.2. Hipótesis específicas	58
3.2. Variables	58
3.2.1. Definición conceptual	58
3.2.2. Definición operacional	59
3.2.3. Operacionalización de variables	60
3.3. Metodología	61
3.3.1. Tipo de investigación	61
3.3.2. Diseño de investigación	62
3.4. Población, muestra y muestreo	63
3.5. Método de investigación	63
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	64
3.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento	65
3.7. Método de análisis de datos	67
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	69
4.1. Descripción de los resultados	70
4.1.1. Análisis descriptivo de la investigación	70
4.1.2. Prueba y contrastación de hipótesis	78
4.2. Discusión de resultados	84

	Pág.
CONCLUSIONES	87
SUGERENCIAS	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	92
Anexo 1. Matriz de consistencia	94
Anexo 2. Cuestionario	96
Anexo 3. Base de datos para la prueba de validez y confiabilidad	99
Anexo 4. Base de datos general V1	100
Anexo 5. Base de datos general V2	102
Anexo 6. Documentos de validación de instrumento	104

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: De operacionalización	60
Tabla 2: Promedio de validez por juicio de expertos	66
Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos	67
Tabla 4: Estadística de fiabilidad alfa de Cronbach	67
Tabla 5: Descripción de la Primera variable	70
Tabla 6: Descripción de la dimensión logística hospitalaria	71
Tabla 7: Descripción de la dimensión sustento técnico	72
Tabla 8: Descripción de la dimensión términos de referencia	73
Tabla 9: Descripción de la variable 2: calidad de atención	74
Tabla 10: Descripción de la dimensión calidad de servicio	75
Tabla 11: Descripción de la dimensión calidad de producto	76
Tabla 12: Descripción de la dimensión eficiencia de servicio	77
Tabla 13: Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	79
Tabla 14: Prueba de correlación de Rho de Spearman. Hipótesis general	80
Tabla 15: Prueba de correlación de Rho de Spearman. Hipótesis específica 1	81
Tabla 16: Prueba de correlación de Rho de Spearman. Hipótesis específica 2	82
Tabla 17: Prueba de correlación de Rho de Spearman. Hipótesis específica 3	83

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 : Contratación de bienes y servicios	70
Figura 2 : Logística hospitalaria.	71
Figura 3 : Sustento técnico	72
Figura 4 : Términos de referencia	73
Figura 5 : Calidad de atención	74
Figura 6 : Calidad de servicio.	75
Figura 7 : Calidad de producto.	76
Figura 8 : Eficiencia de servicio.	77

Resumen

La presente investigación titulada “El requerimiento técnico mínimo para la contratación de bienes y servicios y la calidad de atención, en el cliente interno del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2014”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el requerimiento técnico mínimo para la contratación de bienes y servicios y la calidad de atención en el cliente interno del Hospital María Auxiliadora.

La investigación es de tipo descriptiva - correlacional, la muestra estudiada fue de 63 trabajadores dedicados a la actividad de servicio de atención al público en el Hospital María Auxiliadora, para conocer si requerimiento técnico mínimo para la contratación de bienes y servicios se relaciona con la calidad de atención, para ello se utilizó la técnica de muestreo por conveniencia. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 23 preguntas cerradas referentes al requerimiento técnico mínimo para la contratación de bienes y servicios y 21 preguntas con respecto a la calidad de atención.

Los resultados obtenidos mediante la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo Likert, fueron sometidos a la prueba de correlación Rho de Spearman ($r_s=0.919$ y $p.= 0.00 <0.05$) el cual concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos, que existe una correlación muy alta y una relación significativa entre el requerimiento técnico mínimo para la contratación de bienes y servicios y la calidad de atención.

Palabras Claves: Requerimientos técnicos mínimos para la contratación de bienes y servicios, logística hospitalaria, los términos de referencia, la calidad de la atención, cliente interno.

Abstract

This research entitled “The minimum technical requirement for the procurement of goods and services and quality of attention in the internal client of Maria Auxiliadora Hospital, Lima – 2014”, It had as its overall objective to determine the relationship between the minimum technical requirement for procurement of goods and services and quality of attention in the internal client of Mary Help Hospital.

The research is descriptive – correlational, the study sample was 63 workers engaged in the public service activity at the Maria Auxiliadora Hospital, to find out if minimum technical requirements for the procurement of goods and services are related to the quality attention, therefore the convenience sampling technique was used. The questionnaire for data collection, which consisted of 23 closed questions concerning about the minimum technical requirements for the procurement of goods and services and 21 questions regarding to the quality of attention was applied.

The results obtained by the survey technique, whose instrument was the Likert questionnaire, were subjected to the correlation Spearman Rho test which concluded, according to the results obtained ($r_s=0.919$ y $p.= 0.00 <0.05$) that there is a significant relationship between the minimum technical requirements for the procurement of goods and services and quality of attention.

Keywords: Minimum technical requirements for the procurement of goods and services, hospital logistics, terms of reference, quality of attention, internal customer.