



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“APLICACIÓN DE ESTUDIO DE MÉTODOS PARA INCREMENTAR
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTORES:

BRACAMONTE TORRES, LUIS ANGHELO

SÁNCHEZ GAMBINI, PIERRE REMIGIO

ASESORES:

ING. CHÁVEZ MILLA, HUMBERTO ÁNGEL

MGRT. ESQUIVEL PAREDES, LOURDES JOSSEFYNE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

CHIMBOTE – PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 32


ACTA N° 377 - 0 - 2018 - EII/UCV-CH

El Jurado encargado de evaluar la tesis denominada "APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE MÉTODOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN", presentada por los estudiantes BRACAMONTE TORRES LUIS ANGHELO / SANCHEZ GAMBINI PIERRE REMIGIO, reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:


NOTA: 14 (Número) Catorce. (Letras).

Por lo tanto, el estudiante aprueba por Unanimidad

Chimbote, 6/12/2018


.....
Ms. GALARRETA OLIVEROS GRACIA ISABEL
PRESIDENTE


.....
Mg. SIMPALO LOPEZ WILSON DANIEL
SECRETARIO


.....
Ing. CHÁVEZ MILLA HUMBERTO ÁNGEL
VOCAL

DEDICATORIA

A nuestros padres por ser la principal inspiración y su apoyo incondicional por buscar lo mejor y ayudarnos en todo momento a conseguirlo, y haber compartido nuestros ideales y guiarnos por un buen camino, por sus enseñanzas, por ser el ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

Al Hospital Eleazar Guzmán Barrón por habernos brindado la oportunidad y facilidades de poder realizar nuestra investigación. Agradecemos inmensamente a nuestros padres por su apoyo incondicional y por su importante labor en esta etapa de nuestras vidas, agradecemos de la misma forma a la Universidad Cesar Vallejo por haber demostrado ser la mejor opción para desarrollar nuestra carrera profesional, así como a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Bracamonte Torres Luis Anghelo con DNI N° 70869214 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Chimbote, noviembre del 2018



Bracamonte Torres, Luis Anghelo

DNI: 70869214

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Sánchez Gambini, Pierre Remigio con DNI N° 72150343 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Chimbote, noviembre del 2018



Pierre Remigio, Sánchez Gambini

DNI: 72150343

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

En cumplimiento con el reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada: “Aplicación de estudio de métodos para incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón”, la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que la Tesis cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Los autores.

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	20
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	23
1.4. Formulación al Problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivo.....	28
General	28
Específicos	29
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de Investigación.....	29
2.2. Variables, Operacionalización	30
2.2.1. Identificación de variables:.....	30
2.2.2. Operacionalización de las variables:	30
2.3. Población y muestra.....	32
2.3.1. Población	32
2.3.2. Muestra	32
2.3.3. Muestreo	32
2.3.4. Criterios de Inclusión.....	33
2.3.5. Criterios de Exclusión	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33

2.4.1.	Técnicas	33
2.4.2.	Instrumentos	33
2.4.3.	Técnicas de recopilación de información:	34
2.4.4.	Validación y confiabilidad del instrumento.....	34
2.5.	Método de análisis de datos	35
2.6.	Aspectos éticos	35
III.	RESULTADOS.....	37
3.1.	Evaluación del nivel de satisfacción inicial de los clientes en las áreas de admisión, caja, consultorio médico y farmacia del Hospital Regional.....	37
3.2.	Mejora de métodos de trabajos y tiempos en las áreas de admisión, caja, consultorio médico y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote 2018.	47
3.3.	Evaluación del nivel de satisfacción después de haber aplicado el estudio de tiempo en las áreas de admisión, caja, consultorio médico y farmacia del hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote 2018.	55
IV.	DISCUSIÓN	60
V.	CONCLUSIONES	64
VI.	RECOMENDACIONES	65
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
	ANEXOS.....	71
	Anexo 1. Cuestionario SERVQUAL	71
	Anexo 2. Ficha de registro de tiempo.....	75
	Anexo 3. Escala de valoración – Cuadro de calificación Westinghouse.....	79
	Anexo 4. Tabla de suplementos de trabajo.....	80
	Anexo 5. Formato de las 5 W – H.....	81
	Anexo 6. Formato de acciones correctivas.	85
	Anexo 7. Formato para Cursograma Analítico.	86
	Anexo 8. Formato de comparación	86
	Anexo 9. Hoja estadístico Microsoft Excel T – Student.	87
	Anexo 10. Diagrama Hombre – Máquina.	87

Anexo 11. Cuestionario SERVQUAL aplicado como pre prueba.....	88
Anexo 12. Cuestionario aplicado inicialmente al área de admisión.....	92
Anexo 13. Cuestionario aplicado inicialmente al área de caja.	92
Anexo 14. Cuestionario aplicado inicialmente al área de consultorio médico.	93
Anexo 15. Cuestionario aplicado inicialmente al área de farmacia.	93
Anexo 16. Cuestionario aplicado finalmente al área de Admisión.....	94
Anexo 17. Cuestionario aplicado finalmente al área de Caja.....	94
Anexo 18. Cuestionario aplicado finalmente al área de Consultorio Médico	95
Anexo 19. Cuestionario aplicado finalmente al área de Farmacia.....	95
Anexo 20. Total de encuestados inicialmente en el HEGB.....	96
Anexo 21. Total de encuestados finalmente en el HEGB	96
Anexo 22. Capacitación para la propuesta del plan de acciones correctivas.	97
Anexo 23. Propuesta de Plan de Acciones Aceptado por el área de Calidad del HEGB	98
Anexo 24. Cuestionario Servqual aplicado como pre prueba a los pacientes del hospital	99
Anexo 25. Abstract validado por el Centro de Idiomas UNS	103
Anexo 26. Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV.	104
Anexo 27: Documento de Similitud.....	106
Anexo 28: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	107
Anexo 29: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación.....	108

RESUMEN

En la presente investigación, se tuvo por finalidad aplicar el estudio de métodos para incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. En concordancia con el objetivo, se empleó un diseño pre experimental con pre prueba y post prueba; asimismo, se determinó una población de 596 pacientes y una muestra de 130 pacientes, los cuales fueron seleccionados a través de muestreo estratificado por la concurrencia en 4 áreas: admisión, caja, consultorio médico y farmacia. Entre los resultados más relevantes, se puede mencionar que el nivel de satisfacción inicial presentó calificaciones negativas; entre ellas, se puede destacar la capacidad de respuesta en admisión, donde un 55% la consideró pésima, o como fue el caso del área de caja, donde un 40% calificó como pésimo los elementos tangibles. Posteriormente, se identificó que los métodos de trabajo eran ineficientes. El cursograma evidenció 03 demoras, el diagrama de recorrido identificó un exceso de transportes, el tiempo estándar inicial fue de 187 minutos y los diagramas de hombre maquina permitieron calcular tiempos muertos que alcanzaron un máximo del 70%. Luego de aplicar las mejoras propuestas, el tiempo estándar se redujo hasta los 106.7 minutos y la satisfacción mejoró de manera significativa, la cual fue comprobada con una prueba t de Student que mostró un nivel de confianza del 95% y una probabilidad de error del 2%. Como conclusión, la aplicación del estudio de métodos incrementó el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, de Chimbote, 2018.

Palabras clave: estudio de métodos, satisfacción, tiempo estándar.

ABSTRACT

In the present investigation, the purpose was to apply the study of methods to increase the level of satisfaction of the patients of the Eleazar Guzman Barron Regional Hospital. In agreement with the objective, a pre-experimental design was used with pre-test and post-test; Likewise, a population of 596 patients and a sample of 130 patients were determined, which were selected through stratified sampling by the attendance in 4 areas: admission, cash register, doctor's office and pharmacy. Among the most relevant results, it can be mentioned that the initial level of satisfaction presented negative ratings; among them, we can highlight the response capacity in admission, where 55% considered it terrible, or as was the case of the cashier area, where 40% rated the tangible elements as terrible. Subsequently, it was identified that the work methods were inefficient. The course showed 03 delays, the route diagram identified an excess of transports, the initial standard time was 187 minutes and the machine man diagrams allowed to calculate downtimes that reached a maximum of 70%. After applying the proposed improvements, the standard time was reduced to 106.7 minutes and satisfaction improved significantly, which was verified with a Student t test that showed a confidence level of 95% and a probability of error of 2. %. In conclusion, the application of the study of methods increased the level of satisfaction of the patients of the Regional Hospital Eleazar Guzman Barron, of Chimbote, 2018.

Key Words: method study, satisfaction, standard time.

Anexo 28: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 41
--	--	--

ACTA N° 336 - 0 - 2018 - EII/UCV-CH

Yo, Lourdes J. Esquivel Paredes, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, revisor de la tesis titulada "APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE MÉTODOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN", de los estudiantes BRACAMONTE TORRES LUIS ANGELO / SANCHEZ GAMBINI PIERRE REMIGIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 30 de noviembre del 2018



Mg. Lourdes J. Esquivel Paredes
DNI: 41194263

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------