



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

La calidad del servicio y la competitividad en los establecimientos privados de salud que brindan servicios de atención nutricional en el distrito de San Miguel

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Luis Enrique LÓPEZ DUEÑAS

Lima, Perú

2016

RESUMEN

El presente trabajo de tesis para optar al grado académico de magister en administración con mención en gestión empresarial, investiga el nivel de asociación entre la calidad del servicio y la competitividad interna de los establecimientos privados de salud en el distrito de San Miguel, de Lima – Perú.

Con la finalidad de dar respuesta al objetivo planteado se formuló un marco metodológico el mismo que consistió en determinar los niveles de satisfacción de los usuarios de un conjunto de establecimientos privados de salud en el distrito de San Miguel, así como determinó para cada establecimiento su respectivo nivel de competitividad interna.

Para medir la satisfacción del servicio se aplicó un cuestionario SERVQUAL adaptado al sector salud peruano; y para medir competitividad se aplicó un cuestionario formulado por RODRIGUEZ (2010) el mismo que fue previamente adaptado a las condiciones particulares del sector salud. El nivel de asociación entre ambas variables se determinó con el test de Fisher. El trabajo de campo se realizó entre los meses de junio a agosto del año 2014.

Los resultados fueron los siguientes: i) Los usuarios de los establecimientos privados de salud satisfechos con el servicio representaban al 44% del total; el 56% se encontraba insatisfecho, ii) Las clínicas analizadas tenían un nivel de competitividad del 82%, y iii) No existe asociación entre los diferentes componentes de la calidad del servicio y la competitividad interna de los establecimientos de salud. En tal sentido se niega la hipótesis planteada.

Con fines de mejorar la competitividad interna de los establecimientos privados de salud se recomienda que estos mejoren los aspectos relativos a las competencias de sus cuadros gerenciales, actualicen sus tecnologías de información y mejoren la calidad del servicio que prestan a sus usuarios.

En lo relativo a la mejora de la gestión de los consultorios nutricionales se plantea que se implementen protocolos para la atención a los usuarios, así como para el

seguimiento a las recomendaciones prescritas por el especialista en nutrición; asimismo que se diseñen e implementen indicadores para medir el desempeño del consultorio nutricional: i) tiempo que demanda una consulta nutricional, ii) número promedio de controles al paciente, iii) tiempo promedio para el alta del paciente.

Palabras clave: calidad del servicio, competitividad interna, niveles de satisfacción, dimensiones de la calidad, establecimientos de salud, consultorio nutricional, cuestionario SERVQUAL.

ABSTRACT

This thesis to qualify for the master's degree in administration with a major in business management, investigates the level of association between quality of service and internal competitiveness of private health facilities in the district of San Miguel, Lima - Peru.

In order to respond to the stated objective a methodological framework was formulated the same as was to determine the level of satisfaction of service users nutritional care of a number of private health facilities in the district of San Miguel and determined to Each property of their respective level of internal competitiveness.

To measure service satisfaction one SERVQUAL questionnaire adapted to the Peruvian health sector was applied; and a formula to measure competitiveness by RODRIGUEZ (2010) the same as was previously validated questionnaire was applied. The level of association between the two variables was determined with the Fisher test. The fieldwork was conducted between June and August 2014.

The results were as follows: i) Users of private health establishments satisfied with the service represent 44% of the total; 56% are dissatisfied, ii) Clinical analyzed have a competitive level of 86%, and iii) there is no association between the different components of service quality and competitiveness of domestic health facilities. In this regard the hypothesis that it was made in the sense that there was relationship between service quality and competitiveness of private health facilities is denied.

In order to improve the international competitiveness of private health facilities it is recommended that these aspects will improve the skills of its management cadre, update their information technology and improve the quality of service they provide to their users.

With regard to improving the nutritional management offices it is proposed that protocols for user services are implemented, as well as to follow up the recommendations prescribed by the nutritionist; also that are designed and implemented performance indicators to measure the nutritional clinic: i) time demands

a nutritional consultation, ii) average number of checks the patient, and iii) the average time to discharge.

Keywords: competitiveness, service quality, levels of satisfaction, dimensions of quality, health clinics, nutritionist's office, SERVQUAL questionnaire.