

## INDICE

INTRODUCCIÓN  
RESUMEN EJECUTIVO

### **CAPITULO I MARCO TEÓRICO**

<b>1.1. SERVICIO</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1. Características del Servicio</b>	<b>2</b>
<b>1.1.2. Componentes del Servicio</b>	<b>4</b>
<b>1.1.3. Dimensiones del Servicio</b>	<b>5</b>
<b>1.1.4. ¿Qué es Servicio?</b>	<b>9</b>
<b>1.2. CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>10</b>
<b>1.1.2. Calidad</b>	<b>10</b>
<b>1.2.2. Calidad de Servicio</b>	<b>11</b>
<b>1.3. SATISFACCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>1.4. MÉTODO DE MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>12</b>
<b>1.4.1. Servqual</b>	<b>12</b>
<b>1.4.2. Ventajas y desventajas del modelo Servqual</b>	<b>14</b>
<b>1.5. ERRORES EN LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>	<b>15</b>
<b>1.6. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</b>	<b>15</b>
<b>1.7. TIPO DE ESTUDIO</b>	<b>16</b>
<b>1.8. ESTUDIO EXPLORATORIO</b>	<b>16</b>
<b>1.9. ESTUDIOS DESCRIPTIVOS CONCLUYENTES</b>	<b>17</b>
<b>1.10. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</b>	<b>17</b>
<b>1.11. ESCALA LIKERT</b>	<b>17</b>
<b>1.12. CONCEPTO DE CONFIABILIDAD</b>	<b>18</b>
<b>1.13. CONCEPTO DE VALIDEZ</b>	<b>18</b>
<b>1.14. ANÁLISIS FACTORIAL</b>	<b>19</b>
<b>1.14.1. Conceptos de análisis factorial</b>	<b>19</b>
<b>1.14.2. Pasos de análisis factorial</b>	<b>20</b>

## **CAPITULO II MARCO REFERENCIAL**

<b>2.1. CONCEPTOS BÁSICOS</b>	<b>21</b>
2.1.1. Hospital	21
2.1.2. Usuario de servicio médico	21
2.1.3. Reseña del Hospital de Santa Cruz	21
2.1.4. Estructura de la microárea del Hospital de Santa Cruz	24
<i>Organigrama del hospital de Santa Cruz</i>	26
<i>Dotación de personal del hospital de Santa Cruz</i>	27

## **CAPITULO III OBJETIVOS**

3.1. OBJETIVO GENERAL	29
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	29

## **CAPITULO IV METODOLOGÍA DEL ESTUDIO**

4.1. ESTUDIO EXPLORATORIO	30
4.2. ESTUDIO DESCRIPTIVO CONCLUYENTE	32
4.3. ENCUESTA PILOTO	33
4.4. PROCESO DE MUESTREO	34
4.4.1. Población de investigación	34
4.4.2. Criterio de selección de la muestra	34
4.4.3. Alcance	34
4.4.4. Recolección de los datos	35
4.4.5. Trabajo de campo	35
4.4.6. Método de muestreo	35
4.4.7. Tamaño muestral	36

## **CAPITULO V PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

5.1. ANÁLISIS FACTORIAL	38
5.1.2. Confiabilidad de lo factores	40
5.1.3. Evaluación de la calidad de servicio	41
5.1.4. Análisis global por factor y variables que lo componen	44
<i>Factor 1</i>	44
<i>Factor 2</i>	46
<i>Factor 3</i>	48
<i>Factor 4</i>	49

<i>Factor 5</i>	50
<i>Factor 6</i>	51
<b>5.1.5. Análisis de la calidad del servicio por especialidad</b>	<b>52</b>
<b>5.1.6. Síntesis de la evaluación obtenida de los factores por servicio</b>	<b>58</b>
<b>5.1.7. Matriz importancia/desempeño</b>	<b>60</b>
<b>5.1.8. Mapa bidimensional global</b>	<b>61</b>

## **CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>6.1. CONCLUSIONES</b>	<b>63</b>
<b>6.2. RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>68</b>
---------------------	-----------

## **ANEXOS**

### **Anexo 1 Instrumento de medición**

#### **1.1. Cuestionario**

### **Anexo 2 Análisis factorial global servicio ideal**

- 2.1. Comunalidades**
- 2.2. Varianza total explicada**
- 2.3. Matriz de componentes (a)**
- 2.4. Matriz de componentes rotados (a)**
- 2.5. Matriz de transformación de los componentes**

### **Anexo 3 Análisis factorial global mínimo aceptado**

- 3.1. Comunalidades**
- 3.2. Varianza total explicada**
- 3.3. Matriz de componentes (a)**
- 3.4. Matriz de componentes rotados (a)**
- 3.5. Matriz de transformación de los componentes**

### **Anexo 3 Análisis factorial global percepción real**

- 4.1. Comunalidades**
- 4.2. Varianza total explicada**
- 4.3. Matriz de componentes (a)**
- 4.4. Matriz de componentes rotados (a)**
- 4.5. Matriz de transformación de los componentes**

### **Anexo 5 Confiabilidad global de los factores servicio ideal**

- 5.1. Resumen del procesamiento de los casos factor 1**
- 5.2. Resumen del procesamiento de los casos factor 2**
- 5.3. Resumen del procesamiento de los casos factor 3**
- 5.4. Resumen del procesamiento de los casos factor 4**

- 5.5. **Resumen del procesamiento de los casos factor 5**
- 5.6. **Resumen del procesamiento de los casos factor 6**

**Anexo 6 Confiabilidad de los factores global mínimo aceptado**

- 6.1. **Resumen del procesamiento de los casos factor 1**
- 6.2. **Resumen del procesamiento de los casos factor 2**
- 6.3. **Resumen del procesamiento de los casos factor 3**
- 6.4. **Resumen del procesamiento de los casos factor 4**
- 6.5. **Resumen del procesamiento de los casos factor 5**

**Anexo 7 Confiabilidad de los factores global percepción global**

- 7.1. **Resumen del procesamiento de los casos factor 1**
- 7.2. **Resumen del procesamiento de los casos factor 2**
- 7.3. **Resumen del procesamiento de los casos factor 3**

**Anexo 8 Estadísticos descriptivos total**

- 8.1. **Media de las variables servicio ideal**
- 8.2. **Media de las variables percepción real**
- 8.3. **Media de las variables mínimo aceptado**

**Anexo 9 Estadísticos descriptivos por servicios**

- 9.1. **Pediatría**
- 9.2. **Medicina**
- 9.3. **Cirugía**
- 9.4. **Ginecobstetricia**

**INDICE DE CUADROS**

- Cuadro 1: Continuo entre productos tangibles e intangibles
- Cuadro 2: Ejemplos y bases de productos según grado de heterogeneidad
- Cuadro 3: Servicios con consumidores con menor participación en el proceso de fabricación
- Cuadro 4: Servicios con consumidores con mayor participación en el proceso de fabricación
- Cuadro 5: Elementos Determinantes del Servicio
- Cuadro 6: Componentes de la Dimensión Operacional del Servicio
- Cuadro 7: Actitudes de la Dimensión Relacional del Servicio
- Cuadro 8: Componentes de la Dimensión Relacional del Servicio
- Cuadro 9: Modelo de Servicio
- Cuadro 10: Resultados de la percepción de los clientes del servicio actual
- Cuadro 11. Dotación de Funcionarios Hospital de Santa Cruz 2004
- Cuadro 12. Número de atenciones realizadas por el Hospital de Santa Cruz mes/abril de 2006
- Cuadro 13. Muestreo estratificado por servicio

Cuadro	14. Resumen Análisis Factorial
Cuadro	15. Análisis factorial, método Alfa de Cronbach para los Factores
Cuadro	16. Medias de los Factores
Cuadro	17. Medias de las Variables. Factor: Confort
Cuadro	18. Medias de las Variables. Factor: Funcionarios
Cuadro	19. Medias de las Variables. Factor: Responsabilidad/Empatía
Cuadro	20. Medias de las Variables. Factor: Confianza
Cuadro	21. Medias de las Variables. Factor: Tiempo/Registro
Cuadro	22. Medias de las Variables. Factor: Tangibilidad
Cuadro	23. Medias de los Factores para el Servicio de Pediatría
Cuadro	24. Medias de los Factores para el Servicio de Medicina
Cuadro	25. Medias de los Factores para el Servicio de Cirugía
Cuadro	26. Medias de los Factores para el Servicio de Ginecobstetricia
Cuadro	27. Resumen de los Factores por Servicios
Cuadro	28. Resumen de las Medias de los Factores por Servicios
Cuadro	29. Peso Relativo de los Factores del "Servicio Ideal"
Cuadro	30. Factores del "Servicio Ideal"

## **INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico	1. Evaluación de los Factores Servicio Ideal
Gráfico	2. Evaluación de las Variables del Factor: "Confort"
Gráfico	3. Evaluación de las Variables del Factor: "Funcionarios"
Gráfico	4. Evaluación de las Variables del Factor: "Responsabilidad/Empatía"
Gráfico	5. Evaluación de las Variables del Factor: "Confianza"
Gráfico	6. Evaluación de las Variables del Factor: "Tiempo/Registro"
Gráfico	7. Evaluación de las Variables del Factor: "Tangibilidad"
Gráfico	8. Evaluación del Servicio de Pediatría
Gráfico	9. Evaluación del Servicio de Medicina
Gráfico	10. Evaluación del Servicio de Cirugía
Gráfico	11. Evaluación del Servicio de Ginecobstetricia
Gráfico	12. Mapa Bidimensional para todos los Servicios