



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación del Tiempo de espera y percepción de la calidad
de atención en consultorios de ARO del HNSEB, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Milagros Morales Oliva

ASESOR:

Mgrt. Marcoantonio Lauro Rivera Félix

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cálidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2017

Jurado de Tesis:

Mgt. Patricia Bejarano Álvarez
Presidente

Mgt. Juan Manzaneda Gutiérrez
Secretario

Mgt. Marcoantonio Rivera Félix
Vocal

Dedicatoria

a mis hijos Alvaro y Alonso
Por darme la felicidad de ser madre.

a mi madre Esperanza
Por enseñarme a ser perseverante y
luchar por mis sueños.
Con ese amor y paciencia que solo
Ella me pudo brindar.

a mi esposo y amigo Fraxedes
Por estar conmigo en aquellos
momentos en que el estudio y el trabajo
ocuparon mi tiempo y esfuerzo.
Gracias por toda tu ayuda A cada
miembro de mi familia por su apoyo
incondicional y a los amigos que
alentaron paso a paso el desarrollo del
presente trabajo.

Milagros

Agradecimiento

El presente trabajo de tesis es en agradecimiento a Dios por bendecirme y por lograr este sueño anhelado.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y poder obtener un grado más en mi vida profesional.

A mi profesor de Investigación y revisor de Tesis de Grado Dr. Juan Manzaneda, quien, con sus conocimientos, su experiencia y motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi tesis con éxito.

Finalmente, a mi asesora externa por su ayuda en la revisión y su honestidad en la ayuda prestada para levantar las observaciones.

A todas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que agradezco su amistad, consejos, apoyo en los momentos más difíciles de mi vida. que Dios los bendiga.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Milagros Morales Oliva, estudiante del Programa de maestría, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 07424103 con la tesis titulada: Relación del tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención en consultorios de ARO del HNSEB, 2015

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi 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 presentan 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 mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 25, febrero del 2015

.....
Milagros Morales Oliva

DNI. N.º 07424103

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: Relación del tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención en consultorios de ARO del HNSEB, 2015.

El documento consta de siete capítulos:

La investigación se inicia con la introducción, en la primera parte se describe el problema de investigación, justificación y el objetivo, la segunda parte contiene el marco metodológico con las hipótesis que nos dan el punto de partida a este trabajo, la tercera parte contiene los resultados, la cuarta parte contiene la discusión, la quinta presenta las recomendaciones, en la sexta sección presenta las referencias del estudio y por último en la séptima parte los apéndices. Esta investigación se presenta con el propósito de establecer la relación entre las dos variables Tiempo de espera y calidad de atención.

Espero señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

Lista de contenido

Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Presentación .	vi
Índice.	vii
Índice de tablas.	x
Índice de figuras.	xi
Resumen.	xii
Abstract.	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
Antecedentes y fundamentación científico técnica y humanística	24
1.2 Justificación	39
1.3 Problema	41
1.4 Hipótesis	47
1.5 Objetivos	48
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	51
2.2. Operacionalización de las variables	51
2.3 Método	55

2.4.	Tipo de estudio	56
2.5.	Diseño de estudio	56
2.6.	Población y muestra	57
2.7.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	59
2.8.	Métodos de análisis de datos	60
2.9	Consideraciones éticas	62
III. Resultados		
3.1.	Análisis descriptivos de los resultados	64
3.2.	Contrastación de hipótesis	71
IV. Discusiones		
4.1.	Discusión	81
V. Conclusiones.		86
VI. Recomendaciones.		89
VII. Referencias bibliográficas		92
Apéndices		
Apéndice A	Matriz de consistencia de la investigación.	97
Apéndice B	Consentimiento informado	100
Apéndice C	Asentimiento para participar en un estudio a menores de edad	102
Apéndice D	Consentimiento para participar en un estudio dirigido a los padres	104
Apéndice E	ficha del tiempo de espera a consulta	106

Apéndice F	Encuesta SERVPERF	107
Apéndice G	Base de datos del estudio	109
Apéndice H	Artículo científico	121

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionabilidad de la variable 1	52
Tabla 2 Operacionabilidad de variable 2	52
Tabla 3 Medidas de frecuencia de la variable tiempo de espera	64
Tabla 4 Medida de frecuencia de la variable calidad de atención	65
Tabla 5 Medida de frecuencia de la dimensión respuesta rápida	66
Tabla 6 Medida de frecuencia de la dimensión empatía	67
Tabla 7 Medida de frecuencia de la dimensión seguridad	68
Tabla 8 Medida de frecuencia de la dimension confianza	69
Tabla 9 Medida de frecuencia de los elementos tangibles	70
Tabla 10 Prueba de normalidad	71
Tabla 11: Correlacion y significacion entre el tiempo de espera y la calidad de Atencion	72
Tabla 12: Correlación y significación entre el tiempo de espera y la dimensión respuesta rápida	74
Tabla 13: Correlación y significación entre el tiempo de espera y la dimensión empatía	75
Tabla 14: Correlación y significación del tiempo de espera y la dimensión seguridad	76
Tabla 15: Correlación y significación del tiempo de espera y la dimensión confianza	77
Tabla 16: Correlación y significación del tiempo de espera y la dimensión elementos tangibles	79

Índice de figuras

Figura 1: Medida de frecuencia de la variable tiempo de espera	64
Figura 2 : Medida de frecuencia de la variable calidad de atención	65
Figura 3: Medida de frecuencia de la dimensión de respuesta rápida	66
Figura 4: Medida de frecuencia de la dimensión Empatía	67
Figura 5: Medida de frecuencia de la dimensión de seguridad	68
Figura 6: Medida de frecuencia de la dimensión Confianza	69
Figura 7: Medida de frecuencia de la dimensión elementos tangibles	70

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2015.

Metodológicamente, la investigación fue un estudio de tipo básico observacional, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se describió la relación entre variables en un tiempo determinado. La muestra fue de 202 usuarias que acudieron al servicio de alto riesgo obstétrico (ARO) en el hospital nacional Sergio E. Bernales durante el 2015. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la observación, cuyo instrumento fue una ficha de datos para la variable tiempo de espera y el cuestionario tipo escala SERVPERF de 22 ítems para la variable calidad de atención, el cual estuvo agrupado en 5 dimensiones (respuesta rápida, empatía, seguridad, confianza, elementos tangibles), para aplicarlo a las usuarias. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 22.

Los resultados de la investigación demostraron que existe relación inversa entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención en consultorio de ARO del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2015; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.463** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación negativa entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Palabras claves: Tiempo de espera, Calidad de atención, Alto riesgo obstétrico.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between waiting time and the perception of the quality of care in clinic of high-risk obstetric Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2015.

Methodologically, the research was a study of basic observational type, not experimental, cross correlation level design, described the relationship between variables in a given time. The sample was of 202 users who attended service high risk obstetric (ring) at the national hospital Sergio E. Bernales during 2015. For the collection of data we used the technique of observation, whose instrument was a data sheet for the variable timeout and the questionnaire type SERVPERF 22-item scale for the variable quality of care, which was grouped in 5 dimensions (rapid response, empathy, security, confidence, tangible elements), to be applied to users. Descriptive statistical processing was performed using the Excel program and the inferential statistical program SPSS 22.

The results of the investigation showed that there is a trade-off between waiting time and the perception of the quality of care at the Hospital Nacional Sergio E. Bernales hoop clinic, 2015; was obtained a correlation coefficient of Rho Spearman = - 0.463** which is interpreted to 99.99% ** the correlation is significant at the 0.01 bilateral level, interpreted as a moderate negative relationship between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rejecting the null hypothesis.

Key words: Wait time, quality of care, high-risk obstetric.