



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la Calidad de la Atención y la Seguridad del  
Paciente en la Clínica Internacional sede San Borja, 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. David Saul Quiroz Marcelo

**ASESOR:**

Dr. Antonio Marcos Medina Martínez

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Área de Especialización Gestión y Calidad de Servicio

PERÚ – 2015

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. Valdez Asto José Luis**

**Presidente**

---

**DR. Sánchez Díaz Sebastián**

**Secretario**

---

**Dr. Chávez Pinillos Frey Elmer**

**Vocal**

**DEDICATORIA**

A mi familia por ser mi mayor impulso y motivación, por darme fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme su apoyo incondicional junto a una vida llena de aprendizaje y felicidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Cesar Vallejo, por la formación comprometida con el conocimiento y actualidad; además de despertar la innovación, creatividad y las ganas de asumir retos y trascender como persona, como profesional y como ciudadano.

A mis asesores y colaboradores, que con sus conocimientos, su experiencia, y su motivación han sido un soporte en este camino.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, David Saul Quiroz Marcelo, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09575456, con la tesis titulada “Percepción de la Calidad de la Atención y la Seguridad del Paciente según metas internacionales de los usuarios de la Clínica Internacional Sede San Borja, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría propia.
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 auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

**Lugar y fecha:** San Juan de Lurigancho, Diciembre del 2015.

**Firma:**.....

**DNI:** N° 09575456

**Nombres y apellidos:** David Saul Quiroz Marcelo.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, presento el trabajo de investigación denominado: “Percepción de la Calidad de la Atención y la Seguridad del Paciente según Metas Internacionales de los usuarios de la Clínica Internacional Sede San Borja, 2015”.

La investigación tuvo por finalidad establecer la relación entre la percepción del usuario sobre la calidad de la atención y la seguridad del paciente según metas internacionales en la Clínica Internacional sede San Borja en el año 2015.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I Introducción: incluye antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Marco Metodológico: definición de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusión. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias Bibliográficas.

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

El autor.

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	v
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	15
1.1.Antecedentes.....	19
1.2.Fundamentación científica, técnica o humanística.....	46
1.3.Justificación Metodológica. ....	68
1.4.Problema .....	71
1.5.Hipótesis .....	72
1.6.Objetivos.....	74
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	76
2.1.VARIABLES.....	77
2.2.Operacionalización de variables .....	78
2.3.Metodología .....	79
2.4.Tipos de Estudio .....	79
2.5.Diseño .....	79

2.6. Poblacion, Muestra y Muestreo .....	80
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	82
2.8. Métodos de análisis de datos .....	84
2.9. Aspectos éticos.....	85
<b>III.RESULTADOS</b> .....	<b>86</b>
<b>IV.DISCUSIÓN</b> .....	<b>114</b>
<b>V.CONCLUSIONES</b> .....	<b>120</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES</b> .....	<b>122</b>
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b> .....	<b>124</b>
<b>VII.ANEXOS</b> .....	<b>132</b>
Apéndices .....	133
Apéndice A. Cartas de solicitud y aceptación oficial de la institución donde se realizó la investigación. ....	133
Apéndice B. Matriz de consistencia. ....	136
Apéndice C. Validación del instrumento. ....	140
Apéndice D. Instrumento de recolección de datos.....	142
Apéndice F. Bases de datos. ....	147
Apéndice G. Consentimiento Informado .....	150
Apéndice H. Promedio de Altas .....	151
Apéndice I. Fiabilidad de los datos .....	153
Apéndice J. Distribución normal y pruebas de normalidad .....	157
Apéndice K. Homocedasticidad y prueba de Leveane .....	163
Apéndice L. Categorización de las variables .....	165
Apéndice M. Interpretación de Rho Spearman .....	170



Apéndice N. Check-List del docente responsable. ....	171
Apéndice O. Check-List del revisor responsable .....	171

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Condición del encuestado .....	87
Tabla 2 Edad de los usuarios de la Clínica Internacional .....	88
Tabla 3 Sexo de los usuarios de la Clínica Internacional .....	89
Tabla 4 Grado de instrucción de los usuarios de la Clínica Internacional .....	90
Tabla 5 Tipo de seguro de los usuarios de la Clínica Internacional .....	91
Tabla 6 Servicio al que acuden los usuarios de la Clínica Internacional .....	92
Tabla 7 Tiempo de hospitalización de los usuarios de la Clínica Internacional .....	93
Tabla 8 Percepción de la calidad de atención del paciente de la Clínica Internacional .....	95
Tabla 9 Percepción de la seguridad del paciente de la Clínica Internacional.....	96
Tabla 10 Tabla de contingencia de la percepción de la calidad y seguridad del paciente.....	97
Tabla 11 Tabla de la dimensión 1: Identificación correcta.....	99
Tabla 12 Tabla de la dimensión 2: Comunicación efectiva .....	100
Tabla13 Tabla de la dimensión 3: Administración de medicamento.....	101
Tabla 14 Tabla de la dimensión 4: Garantizar intervenciones y procedimientos correctos.....	102
Tabla 15 Tabla de la dimensión 5: Disminuir el riesgo de infecciones .....	103
Tabla 16 Tabla de la dimensión 6: Prevenir el daño a pacientes por caídas .....	104
Tabla 17 Prueba de chi-cuadrado la calidad de atención y la seguridad del paciente .....	106
Tabla 18 Correlación de la percepción de la calidad de atención y la seguridad del paciente.....	107

Tabla 19 Correlación entre la calidad de atención y la identificación correcta .....	108
Tabla 20 Correlación entre la calidad de atención y la comunicación efectiva.....	109
Tabla 21 Correlación entre la calidad de atención y la administración de medicamentos .....	110
Tabla 22 Correlación entre la calidad de atención y garantizar intervenciones y procedimientos correctos .....	111
Tabla 23 Correlación entre la calidad de atención y disminuir el riesgo de infecciones nosocomiales .....	112
Tabla 24 Correlación entre la calidad de atención y prevenir el daño a pacientes por caídas.....	113

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 <i>Condición del encuestado</i> .....	87
Figura 2 Edad de los usuarios de la Clínica Internacional.....	88
Figura 3 Sexo de los usuarios de la Clínica Internacional Sede San Borja, 2015 .....	89
Figura 4 Grado de instrucción de los usuarios de la Clínica Internacional .....	90
Figura 5 Tipo de seguro de los usuarios de la Clínica Internacional .....	91
Figura 6 Servicio al que acuden los usuarios de la Clínica Internacional .....	92
Figura 7 Tiempo de hospitalización de los usuarios de la Clínica Internacional .....	94
Figura 8 Percepción de la calidad de atención del paciente de la Clínica Internacional .....	95
Figura 9 Percepción de la seguridad del paciente de la Clínica Internacional .....	96
Figura 10 Percepción de la calidad de atención y seguridad del paciente .....	98
Figura 11 Identificación correcta .....	99
Figura 12 Comunicación efectiva .....	100
Figura 13 Administración de medicamento .....	101
Figura 14 Garantizar intervenciones y procedimientos correctos.....	102
Figura 15 Disminuir el riesgo de infecciones .....	103
Figura 16 Prevenir el daño a pacientes por caídas .....	104

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y la seguridad del paciente según metas internacionales en la clínica internacional sede san Borja 2015.

La metodología usada fue cuantitativa, descriptiva correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por los pacientes en condición de alta, que en promedio mensual son 641 de la Clínica Internacional Sede San Borja, y la muestra estuvo conformada por 240 pacientes. Se utilizó como técnica la encuesta, para la variable calidad de atención se utilizó el instrumento validado SERVQUAL; para la variable seguridad del paciente según metas internacionales, se elaboró un instrumento validado por expertos, y sometido a la prueba de confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0,934.

Los resultados obtenidos mostraron una correlación directa entre las variables de estudio ( $r = 0,291^{**}$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se confirma la hipótesis alterna, y se afirma que existe relación directa entre la percepción de la calidad de la atención y la seguridad del paciente según metas internacionales en la Clínica Internacional sede San Borja, 2015. Se concluye que existe una relación directa entre la percepción del usuario sobre la calidad de la atención y la seguridad del paciente según metas internacionales.

**Palabras claves:** Calidad de atención, seguridad del paciente según metas internacionales, encuesta SERVQUAL.

## ABSTRACT

The present research had as main objective to determine the relation between the quality of care and the safety of the patient according to international goals in the international clinic sede san Borja 2015.

The methodology used was quantitative, descriptive correlational cross-sectional. The population was conformed by the patients in high condition, which on a monthly basis are 641 of the International Clinic San Borja Headquarters, and the sample was conformed by 240 patients. The survey was used as a technique, for the variable quality of care the SERVQUAL validated instrument was used; For the patient safety variable according to international goals, an instrument validated by experts was prepared and subjected to the reliability test with a Cronbach alpha of 0.934.

The results obtained showed a direct correlation between the study variables ( $r = 0.291^{**}$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Therefore, the alternative hypothesis is confirmed, and it is affirmed that there is a direct relationship between the perception of the quality of care and patient safety according to international goals at the International Clinic San Borja, 2015. It is concluded that there is a direct relationship Between the user's perception of the quality of care and patient safety according to international goals.

**Keywords:** Care Quality, Patient Safety by international goals and SERVQUAL survey.