



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de quejas y percepción de los usuarios externos del  
Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016**

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

**AUTOR:**

Br. Gironda Vera, Belinda Edith

**ASESOR:**

Dr. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de los servicios de la Salud

**PERÚ – 2016.**

**Página del jurado**

---

**Dra. Nancy Cuenca Robles**  
**Presidente**

---

**Dr. Felipe Guizado Oscco**  
**Secretario**

---

**Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osore**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A nuestro Divino Señor Jesucristo y con especial cariño a mi Esposo César y a mis Hijos Alexander y Christian que me brindan su amor, confianza y apoyo en todo momento para el logro de mis aspiraciones.

**Belinda**

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial al Dr. Joaquín Vértiz por su dedicación y constancia en nuestra formación académica; a la Dirección General del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a los buenos amigos y sobre todo a mi familia por el apoyo constante.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Belinda Edith Gironda Vera estudiante del Programa Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06915678 con la tesis titulada “Gestión de quejas para el mejoramiento de los servicios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.”

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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima 16 de abril, 2015

Firma: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos: *Belinda Edith Gironda Vera*

DNI: 06915678

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de quejas para el mejoramiento de los servicios del Hospital Nacional Lanfranco La Hoz, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Magister en Gestión de los servicios de la salud. Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos levantados en la fase de campo.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

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

Br. Belinda Edith Girona Vera

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice del contenido	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	14
Internacionales	14
Nacionales	16
1.2. Fundamento teórico, científico y humanístico	18
Variable 1: Gestión de quejas	18
Variable 2: Percepción de la Atención del usuario externo	25
1.3. Justificación	28
1.4. Problema	29
Realidad problemática	29
Formulación del problema general	31
Problemas específicos	31
1.5. Hipótesis	31
Hipótesis general	31
Hipótesis específicas	31
1.6. Objetivos	32
Objetivos general	32
Objetivos específico	32
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>33</b>
2.1. Variables	34

Definición conceptual	34
Definición operacional	35
2.2. Metodología	36
2.3. Tipo de estudio	36
2.4. Diseño de estudio	36
2.5. Población y muestra	36
Población	36
Muestra	37
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
Técnicas	37
Instrumento	37
2.7. Validez y confiabilidad del instrumento	38
Validez	38
Confiabilidad	39
2.8. Métodos de Análisis de datos	40
<b>III. Resultados</b>	41
3.1. Descripción de resultados	42
3.2. Contraste de hipótesis	51
Nivel de relación entre la gestión de quejas y la dimensión de Tiempos	51
Nivel de relación de la gestión de quejas y la dimensión de trato	52
Nivel de relación entre la gestión de quejas y la percepción de los usuarios	53
<b>IV. Discusión</b>	54
<b>V. Conclusiones</b>	57
<b>VI. Recomendaciones</b>	59
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	61
<b>VIII. Apéndices</b>	65



**Lista de tablas**

Tabla 1. Definición operacional de la gestión de quejas	35
Tabla 2. Definición operacional de la percepción de los usuarios externos	35
Tabla 3. Detalle de la población en estudio	37
Tabla 4. Validadores del instrumento	39
Tabla 5. Confiabilidad de instrumento que mide la percepción de la atención	39
Tabla 6. Detalle de las quejas por tipo de servicio	42
Tabla 7. Detalle de los servicios de donde se originó las quejas	44
Tabla 8. Detalle de las respuestas sobre las medidas correctivas frente a las quejas.	45
Tabla 9. Frecuencia de la respuesta sobre la pregunta: si recibieron respuesta frente a las quejas en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.	46
Tabla 10. Percepción de la atención de acuerdo al tipo de servicio	48
Tabla 11. Percepción de la atención en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	49
Tabla 12. Frecuencias de las dimensiones de la percepción de la atención	50
Tabla 13. Prueba Rho de Spearman entre la gestión de quejas y la dimensión ‘Tiempos de espera y demora’	51
Tabla 14. Prueba Rho de Spearman entre la gestión de quejas y la dimensión ‘Trato del personal hacia los pacientes	52
Tabla 15. Prueba Rho de Spearman entre la gestión de quejas y la percepción de los usuarios externos	53

## Lista de figuras

Figura 1. Comparación entre espera y retraso	24
Figura 2. Cadenas de esperas y de retrasos	24
Figura 3. Detalle de las quejas por tipo de servicio	42
Figura 4. Descripción de las quejas por servicios	43
Figura 5. Distribución del detalle de los servicios de donde se originó las quejas	45
Figura 6. Distribución de las respuestas sobre las medidas correctivas frente a las quejas	46
Figura 7. Frecuencia de la respuesta sobre la pregunta: si recibieron respuesta frente a las quejas en el Hospital	47
Figura 8. Distribución de la percepción de la atención de acuerdo al tipo de servicio	48
Figura 9. Distribución de la percepción de la atención	49
Figura 10. Frecuencias de las dimensiones de la percepción de la atención	50

## Resumen

La investigación se propuso determinar la relación entre la gestión de quejas con la percepción de los usuarios externos en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. 2016, partiendo de la problemática de la deficiente gestión de quejas y reclamos en este nosocomio.

Fue una investigación básica, nivel descriptivo, diseño no experimental tipo correlacional. Se utilizó el método hipotético-deductivo. Se trabajó sobre la base de 93 formatos de quejas registrados en el libro de reclamos, tomando su equivalente en encuestas de percepción de la atención de quejas. Se usó estadística descriptiva para los resultados y para la prueba de hipótesis se empleó la prueba de correlación de Rho – Spearman al 95% de confianza.

La gestión de quejas tuvo relación con la dimensión ‘Tiempos de espera y demora’ de la percepción de los usuarios externos en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz ( $p=0,000<0,05$ ), siendo una relación positiva y alta ( $r=0,779$ ) interpretándose que a mayor gestión de los tiempos de espera y demora, entonces mayor gestión de quejas. Además, la gestión de quejas tuvo relación con la dimensión ‘Trato del personal hacia los pacientes’ de la percepción de los usuarios externos en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz ( $p=0,000<0,05$ ), siendo una relación positiva aunque moderada ( $r=0,685$ ) interpretándose que a mayor gestión del trato del personal hacia los pacientes, entonces mayor gestión de quejas. Finalmente, la gestión de quejas tiene relación con la percepción de los usuarios externos en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz ( $p=0,014<0,05$ ), siendo una relación positiva y fuerte ( $r=0,893$ ) interpretándose que a mayor gestión de quejas, entonces mayor mejor percepción el paciente o usuario externo.

**Palabras clave:** Gestión de quejas, calidad de atención. Mala atención.

## Abstract

The investigation was to determine the relationship between the management of complaints with the perception of external users in the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital. 2016, based on the problems of poor management of complaints in this hospital.

It was a basic, descriptive level, no experimental correlational design. the hypothetical-deductive method was used. We worked on the basis of 93 complaints formats recorded in the book of claims, taking its equivalent in perception surveys handling complaints. Descriptive statistics were used for the results and to test the hypothesis Rho correlation test was used - Spearman 95% confidence.

The management of complaints was related to the dimension 'Timeouts and delay' perception of external users in the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz ( $p = 0.000 < 0.05$ ), with a positive and high correlation ( $r = 0.779$ ) interpreted that the higher management of timeouts and delay, then more complaints management. Furthermore, the management of complaints was related to the dimension 'Personal treatment to patients' perception of external users in the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz ( $p = 0.000 < 0.05$ ), with a positive but moderate relationship ( $r = 0.685$ ) interpreted that the higher management staff treatment to patients, then more complaints management. Finally, management of complaints is related to the perception of external users in the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz ( $p = 0.014 < 0.05$ ), with a positive and strong relationship ( $r = 0.893$ ) interpreted that the higher handling complaints then the patient better or more external user perception.

**Keywords:** complaints management, quality of care. Bad attention.