



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La gestión de reclamaciones como fuente de información
para el mejoramiento del servicio del Hospital Nacional
Dos de Mayo, 2013-2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Aliaga Arroyo Aurora Judyth

ASESOR:

Dr. Sotelo Estacio Carlos W.

SECCION:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Control Administrativo

PERÚ - 2016

Página del Jurado

Dra. Boy Barreto Ana Maritza
Presidente

Mg. Lizandro Crispín Rommel
Secretario

Dr. Sotelo Estacio Carlos
Vocal

Dedicatoria

A nuestro Divino Señor Jesucristo y con especial cariño para mi madre, Aquiles, a mis Hijos: Astrid, Freddy, Gonzalo, a mi nieta Dayra, hermanos: Alberto, Carmen y Jenny, que me brindan su amor, confianza y apoyo en todo momento para el logro de mis aspiraciones.

Aurora Judyth

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial al Dr. Carlos Sotelo por su dedicación y constancia en nuestra formación académica; a la Dirección General del Hospital Dos de Mayo por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a mis queridos amigos por el apoyo constante.

Declaración jurada

Yo, Aliaga Arroyo Aurora Judyth estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 19925984 con la tesis titulada: “La gestión de reclamaciones como fuente de información para el mejoramiento del servicio del Hospital Nacional Dos De Mayo, 2013-2014”.

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 auto plagiada; 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 (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.

Lima, julio de 2015

Aliaga Arroyo Aurora Judyth
DNI N° 19925984

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “La gestión de reclamaciones como fuente de información para el mejoramiento del servicio del Hospital Nacional Dos De Mayo (HNDM), 2013-2014.”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Magister en Gestión Pública. 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 citaciones 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.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Indice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y Fundamentación Teórica	2
1.2 Justificación	22
1.3 Problema	23
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Problema General.	25
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivo	26
II. MARCO METODOLÓGICO	28
2.1 Variable	29
2.2. Operacionalización de variables	29
2.3. Tipo de estudio	30
2.4. Diseño	30
2.5. Población y muestra	31
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.7. Validación y confiabilidad del instrumento	32
2.8. Método de análisis de datos	34
2.9. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
3.1 Descripción de resultados	36
3.2. Contraste de hipótesis	43
IV. DISCUSIÓN	50

V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
APENDICES	63
APENDICE Nº 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	64
APENDICE Nº 2: LEY 23536	66
APÉNDICE Nº 3: CUESTIONARIO	68
APENDICE Nº 4: VALIDACION	69
APÉNDICE Nº 5. ENCUESTA	70

Indice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Gestión de los Reclamos en el Hospital Nacional Dos de Mayo	29
Tabla 2. Libro de Reclamaciones de enero a marzo 2015	31
Tabla 3. Instrumento variable X: auto informe de reclamación por insatisfacción de servicio.	32
Tabla 4. Validación de los instrumentos por juicio de expertos	33
Tabla 5. Análisis de ítems de la Encuesta del Seguimiento de Reclamo	33
Tabla 6. Grupo de Profesionales aludidos en los reclamos del HNDM, 2014	36
Tabla 7. Profesionales de Salud, aludidos en los reclamos, en Servicios Asistenciales y Administrativos del HNDM	37
Tabla 8. Condición Laboral del personal de salud evaluado en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2014	38
Tabla 9. Frecuencia de Reclamaciones de los usuarios externos que se atendieron en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2014	39
Tabla 10. Cantidad de reclamos de los usuarios del HNDM por tipo de formato usado. Marzo 2015	40
Tabla 11. Frecuencias de los reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Dos de Mayo efectuados en contra de los diversos servicios durante el 2013 y Marzo 2015	41
Tabla 12. Frecuencias observadas y esperadas de las reclamaciones con respecto al Grupo de Profesionales del Hospital Dos de Mayo, 2014	44
Tabla 13. Estadísticos de contraste mediante la prueba Chi ² entre las frecuencias observadas y esperadas de las reclamaciones por Grupos de profesionales de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2014	45

Tabla 14. Frecuencias observadas y esperadas de las reclamaciones con respecto a los servicios asistenciales y administrativos del Hospital Dos de Mayo, 2014	46
Tabla 15. Estadísticos de contraste mediante la prueba Chi ² entre las frecuencias observadas y esperadas de las reclamaciones por servicios asistenciales y administrativos del Hospital Dos de Mayo, 2014	47
Tabla 16. Estadísticos de contraste mediante la prueba Chi ² entre las frecuencias observadas y esperadas de las reclamaciones por servicios asistenciales y administrativos del Hospital Dos de Mayo, 2014	48
Tabla 17. Estadísticos de contraste mediante la prueba Chi ² entre las frecuencias observadas y esperadas de las reclamaciones por condición laboral de los profesionales de la salud del Hospital Dos de Mayo, 2014	49

Índice de figuras

Figura 1. Distribución del grupo de Profesionales aludidos en los reclamos del HNNDM, 2014	36
Figura 2. Distribución de los profesionales de salud por reclamo de los Servicios Asistenciales y Administrativos del HNNDM	37
Figura 3. Distribución de los profesionales de salud, por reclamo del HNNDM por su Condición Laboral, 2014	38
Figura 4. Distribución de las frecuencias de Reclamaciones de los usuarios externos que se atendieron en el Hospital Dos de Mayo, 2014	39
Figura 5. Distribución de la Cantidad de reclamos de los usuarios del HNNDM por tipo de formato usado. Marzo 2015	40
Figura 6. Distribución de los reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Dos de Mayo efectuados en contra de los diversos servicios durante el 2013 y lo que va del año 2015	42
Figura 7. Diferencial de los frecuencias relativas de los reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Dos de Mayo efectuados en contra de los diversos servicios durante el 2013 y lo que va del año 2015	43

Resumen

El propósito de este estudio fue determinar el nivel de conocimiento de Mejoramiento del Servicio del Hospital Nacional Dos de Mayo con respecto a la Gestión de Reclamaciones, durante los años 2013 al 2014.

La investigación es básica de naturaleza descriptiva explicativa. El diseño es no experimental, descriptivo, comparativo de corte transversal. A la muestra de 50 reclamaciones, obtenida de una población que estuvo registrada en la base de datos del Libro de Reclamaciones, se les aplicó vía línea telefónica y correo electrónico, un cuestionario de la gestión de reclamaciones, instrumento validado por el asesor del taller, confiable, Alfa de Cronbach, 0.572, este valor obtenido revela confiabilidad media (según Hernández et al, 2010) ya que se trata de un estudio de caso. Asimismo, se elaboró una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 20, del cual se obtuvo tablas y figuras con frecuencias y porcentajes para la estadística descriptiva y, para el contraste de hipótesis se realizó una tabla cruzada y la prueba Chi2.

Entre los principales hallazgos se puede afirmar que existe diferencias significativas en las frecuencias de reclamaciones para el grupo profesional médico ($p= 0.012 < 0.050$; $\text{Chi}^2 = 6,368$), servicio asistencial de Medicina Interna y Especialidades ($p= 0.003 < 0.050$; $\text{Chi}^2 = 8.895$), personal nombrado ($p= 0.003 < 0.050$; $\text{Chi}^2 = 8.696$) con una mayoritaria tendencia a la satisfacción y Un 72.0% de los encuestados reveló que la calidad de profesionales que laboran en los servicios asistenciales y administrativos del Hospital Nacional Dos de Mayo tienen buena aceptación en la labor que desempeñan, sirviendo de fuente de información importante para la elaboración de planes de mejora de la calidad.

Palabras clave: La Gestión, Reclamaciones, Mejoramiento, Servicio.

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of knowledge Improvement Service of the Hospital Nacional Dos de Mayo regarding Claims Management during the years 2013 to 2014.

Basic research is descriptive explanatory. The design is not experimental, descriptive, cross-sectional comparative. A sample of 50 claims, obtained from a population that was registered in the database of the Complaints Book, was applied via telephone and email, a questionnaire claims management, instrument validated by the advisor of the workshop, reliable, Cronbach's alpha, 0.572, the average value obtained reveals reliability (according to Hernandez et al, 2010) as it is a case study. It was also developed a database in SPSS version 21, which tables and figures with frequencies and percentages for descriptive statistics were obtained and hypothesis testing for cross-table and Chi² test was performed.

Among the key findings we can say that there are significant differences in the frequency of claims for medical professional groups (($p = 0.012 < 0.050$, $\text{Chi}^2 = 6,368$), care Internal Medicine and Specialties ($p = 0.003 < 0.050$, $\text{Chi}^2 = 8,895$), staff appointed ($p = 0.003 < 0.050$, $\text{Chi}^2 = 8,696$) with a majority tendency to satisfaction and 72.0% of respondents revealed that the quality of professionals working in the health services and management of the Hospital Nacional Dos de Mayo have good acceptance on the work performed, serving important source for developing plans to improve the quality of information.

Keywords: Claims Management, Service Improvement Hospital Nacional Dos de Mayo.