



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el
servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo
Loayza en el año 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Alan Orellana García

ASESOR

Mgtr. Danilo Américo Sánchez Coronel

SECCION

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dra. Juana Yris Díaz Mujica
Presidente

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Secretario

Dr. Danilo Sánchez Coronel
Vocal

Dedicatoria

A mi madre por regalarme la vida, la
fuerza y perseverancia

A mi Padre por enseñarme que la vida
siempre es dura

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo y a la Mgtr. Danilo Américo Sánchez Coronel, por su asesoramiento absoluto, por el tiempo que me ha dedicado para la ejecución de esta tesis.

Declaración Jurada

Yo, Alan Orellana García, con DNI: 42592701 estudiante del Programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo con el proyecto de tesis titulada "Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016".

Declaro bajo Juramento:

- 1) La tesis es autoría propia.
- 2) He tenido en cuenta los estándares internacionales citas y referencias a las fuentes. Por lo tanto, la tesis no es un plagio en su totalidad o en parte.
- 3) La tesis no ha sido auto-plagio; que no ha sido publicado ni sometido a un grado académico anterior o calificación profesional previamente.
- 4) Los datos presentados son reales, no ha sido falsificada o duplicar o copiar y, por tanto, los resultados presentados en la tesis proporcionarán aportaciones a la realidad estudiada.

Para identificar el fraude (información falsa), el plagio (información sin citar el autor), la piratería (uso ilegal de información irrelevante) o la falsificación (las ideas de los que tergiversan los demás), tomo las consecuencias y penalidades de mi acción surge, enviar a las normas aplicables de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de octubre de 2016.

Alan Orellana García

DNI: 42592701

Presentación

Señores integrantes del jurado exhibo ante ustedes la Tesis titulada “Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016”. Con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.

Cumpliendo así el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para alcanzar el grado de Magister en Gestión Pública. Muestro mi tesis que está constituido por 8 capítulos y tiene la siguiente estructura:

Capítulo I , titulado Introducción

Capitulo II titulado marco metodológico de investigación en esta parte se efectúa una descripción de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, aspectos éticos.

Capitulo III denominado, los resultados, Cuarto capítulo, discusión, V capítulo, conclusiones, VI capítulo, recomendaciones, VII capítulo, referencia bibliográfica, VIII capítulo, apéndices.

A Uds. Señores integrantes del jurado estoy seguro que mi investigación pase la evaluación y logre su aprobación.

El autor

Contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Listado de tablas	ix
Listado de Figuras	xi
I. Introducción	12
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentación Científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	41
1.4 Problema	42
1.4.1 Problema general	43
1.4.2 Problemas específicos	43
1.5 Hipótesis	44
1.6 Objetivos	45
1.6.1 Objetivo General	45
1.6.2 Objetivo Especifico	45
II Marco Metodológico	47
2.1 Variables	48
2.1. Operacionalización de variables	49
2.2. Metodología	49
2.3. Tipos de estudio	51
2.4. Diseño	51
2.5. Población, muestra y muestreo	52
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.7 Métodos de análisis de datos	55
2.8 Aspectos éticos	56
III. Resultados	57
3.1 Análisis Descriptivo de las variables	58

3.1.1 Descriptivo de la variable Tiempo de Espera	58
IV. Discusión	71
V Conclusiones	76
VI Recomendaciones	78
VIII Apéndices	85
Apéndice 02: Cuestionario	88
APÉNDICE 3: BASE DE DATOS:	90

Listado de tablas

Tabla 1 .Operacionalización de la variable	49
Tabla 2 Descriptivo de la variable Tiempo de espera en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	58
Tabla 3. Descriptivo de la variable satisfacción del paciente en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	59
Tabla 4 Descriptivo de la dimensión fiabilidad del paciente en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	60
Tabla 5 Descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta para los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	61
Tabla 6 Descriptivo de la dimensión seguridad para los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	62
Tabla 7 Descriptivo de la dimensión empatía para los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	63
Tabla 8 Descriptivo de la dimensión aspecto tangible en los pacientes en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	64
Tabla 9 . Correlación de Spearman entre Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de radiología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016	65
Tabla 10 Correlación de Spearman entre Tiempo de espera y la fiabilidad en pacientes del servicio de radiología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016	66

Tabla 11 Correlación de Spearman entre Tiempo de espera y la capacidad de respuesta en pacientes del servicio de radiología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016	67
Tabla 12. Correlación de Spearman entre Tiempo de espera y seguridad en pacientes del servicio de radiología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016	68
Tabla 13 Correlación de Spearman entre Tiempo de espera y empatía en pacientes del servicio de radiología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016	69
Tabla 14 Correlación de Spearman entre Tiempo de espera y el aspecto tangible en pacientes del servicio de radiología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016	70

Listado de Figuras

Figura 1 Nivel de Distribución de tiempo en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	58
Figura 2. Nivel de Distribución de satisfacción del paciente en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	59
Figura 3. Nivel de Distribución de fiabilidad del paciente en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	60
Figura 4. Nivel de Distribución de capacidad de respuesta del paciente en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	61
Figura 5. Nivel de Distribución de seguridad en el paciente en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	62
Figura 6. Nivel de Distribución de empatía para el paciente en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	63
Figura 7. Nivel de Distribución del aspecto tangible para el paciente en el servicio de radiología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2016.	64

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes Nacionales

Gonzáles (2014) en su tesis "Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, los objetivos propuestos fueron describir la experiencia de los usuarios, servicios de calidad en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero de 2014. El Diseño del estudio fue descriptivo, transversal y observacional. Referente a Materiales y Métodos: Se hizo una selección SO no probabilística de 230 usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero de 2014. La conclusiones fueron , la insatisfacción (83,9%) es muy alto en comparación con estudios anteriores. Las expectativas son altas en comparación con las percepciones. No hay relación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción general o dimensiones encontradas.

Huerta (2015) en su tesis "nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015" presentado en la Universidad Nacional Mayor De San Marcos Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, El Diseño fue cualitativo, descriptivo, transversal: Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del método de participación. La medición se llevó a cabo mediante el uso de la Encuesta SERVPERF modificado, La muestra estuvo conformado por 77 personas (usuarios y compañeros). Llegando a una conclusión general que el grado de satisfacción de los usuarios atendidos fue de 92,2%.

Ninamango (2014) en su tesis Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014, presentado a la universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grao de Médico Cirujano, El objetivo fue describir la experiencia de calidad de servicio. El método de estudio fue un estudio descriptivo,