



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Atención a reclamaciones y sistemas de gestión de la calidad en salud en el servicio de Consulta Externa de Oftalmología HNERM, Jesús María - 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Martinez Torres, Carmen Rosa

ASESOR:

Dr. Teodoro Carranza Estela

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

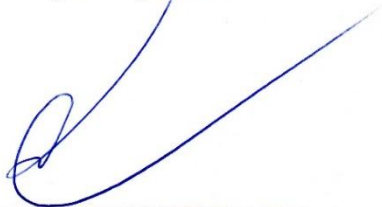
Administración de Operaciones

LIMA – PERÚ

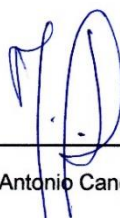
2017

Página del jurado

Página del jurado



Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo
Presidente



Mg. Marco Antonio Candia Menor
Secretario



Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte
Vocal

Dedicatoria

A Roberto, Valeria, Robertito, Pedro Cesar y Carmen Rosa, gracias por tu apoyo, tu aliento y ánimo que me brindas, gracias por su infinito amor y porque muchas veces les robo el tiempo que debería dedicarles, los amo, mis motorcitos y a ustedes queridos padres muchas gracias por haberme dado la vida.

Agradecimiento

Gracias a Dios por darme la vida, la salud, el hogar donde crecí, mis padres, mis hermanos, la familia que ahora tengo, mi esposo y mis hijos queridos.

Gracias a las enseñanzas de todos mis maestros, mis asesores, mis estimadas jefas y amigos del Departamento de Enfermería-HNERM, a mis queridos amigos del grupo 51. Gracias por todo su apoyo y ánimo.

Declaración de Autenticidad

Yo Carmen Rosa Martínez Torres con DNI N° 09426326, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de agosto de 2017



Carmen Rosa Martínez Torres

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, presento la investigación titulada: *“Atención a reclamaciones y sistema de gestión de calidad en salud – servicios de Consulta Externa de Oftalmología – HNERM – Jesús María - 2016”*, requisito para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Esta tesis ha sido desarrollada gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos durante estos años de preparación universitaria y laboral, adicional a esto, se utilizaron fuentes bibliográficas para consolidar el desarrollo de sus componentes, por lo que ha sido dividida en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación dado por la universidad. En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registran la realidad problemática, los trabajos previos a nivel internacional y nacional, las teorías en relación a la atención a reclamaciones y el sistema de gestión de calidad en salud, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se registra el método empleado, apreciándose el diseño de investigación, la Operacionalización de las variables, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se muestran los hallazgos obtenidos por cada variable, así como el contraste de hipótesis. En capítulo IV, se expone la discusión. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. En el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones. En el capítulo VII, las referencias bibliográficas y, finalmente, en el capítulo VIII, se consideran los anexos.

Carmen Rosa Martínez Torres

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaracion de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Anexos	xii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	23
1.3. Teorías relacionadas al tema	33
1.3.1. Atención a reclamaciones	33
1.3.2. Sistemas de gestión de calidad en salud	38
1.4. Formulación del problema	44
1.4.1. Problema general	44
1.4.2. Problemas específicos	44
1.5. Justificación del estudio	44
1.5.1. Justificación teórica	44
1.5.2. Justificación práctica	45
1.5.3. Justificación metodológica	45
1.5.4. Justificación económica	45
1.6. Hipótesis	45
1.6.1. Hipótesis general	45
1.6.2. Hipótesis específicas	46
1.7. Objetivos	46
1.7.1. Objetivo general	46
1.7.2. Objetivo específicos	46

II. MARCO METODOLÓGICO	48
2.1. Método de investigación	49
2.2. Diseño de investigación	49
2.3. Tipo de investigación	49
2.3.1. Tipo básica	49
2.3.2. Nivel descriptivo correlacional	49
2.4. Variables y operacionalización	50
2.4.1. Variables	50
2.4.2. Operacionalización	52
2.5. Población y muestra	53
2.5.1. Población	53
2.5.2. Muestra	53
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.6.1. Técnica de recolección de datos	54
2.6.2. Instrumento de recolección de datos	54
2.6.3. Validez	54
2.6.4. Confiabilidad	55
2.7. Métodos de análisis de datos	55
2.8. Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	57
3.1. Datos descriptivos	58
3.1.1. Variable atención a reclamaciones	58
3.1.2. Variable sistema de gestión de la calidad en salud	62
3.2. Contraste de hipótesis	68
3.2.1. Hipótesis general	68
3.2.2. Hipótesis específica 1	69
3.2.3. Hipótesis específica 2	71
3.2.4. Hipótesis específica 3	72
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIÓN	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS	83
VIII. ANEXOS	87

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Distribución de frecuencia según la variable atención a reclamaciones.....	58
<i>Figura 2.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión elementos básicos.	59
<i>Figura 3.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión procedimiento de gestión.....	60
<i>Figura 4.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión documentación administrativa.	61
<i>Figura 5.</i> Distribución de frecuencia según la variable sistema de gestión calidad en salud.	62
<i>Figura 6.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión fiabilidad.....	63
<i>Figura 7.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión capacidad de respuesta.	64
<i>Figura 8.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión seguridad.	65
<i>Figura 9.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión empatía.	66
<i>Figura 10.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión elementos tangibles.	67

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables.</i>	521
Tabla 2. <i>Validación de expertos.</i>	54
Tabla 3. <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable atención a reclamaciones.</i>	55
Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable sistema de gestión de la calidad.</i>	55
Tabla 5. <i>Distribución de frecuencia de la variable atención a reclamaciones.</i>	58
Tabla 6. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión elementos básicos.</i>	59
Tabla 7. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión procedimiento de gestión.</i>	60
Tabla 8. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión documentación administrativa.</i>	61
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia de la variable sistema de gestión de calidad en salud.</i>	62
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad.</i>	63
Tabla 11. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta</i>	64
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.</i>	65
Tabla 13. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión empatía.</i>	66
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles</i>	67
Tabla 15. <i>Correlación entre la variable atención a reclamaciones y el sistema de gestión de la calidad.</i>	68
Tabla 16. <i>Correlación entre la dimensión elementos básicos y la variable sistema de gestión de la calidad en salud.</i>	70
Tabla 17. <i>Correlación entre la dimensión procedimiento de gestión y la variable sistema de gestión de la calidad en salud.</i>	71
Tabla 18. <i>Correlación entre la dimensión documentación administrativa y variable sistema de gestión de la calidad en salud.</i>	73

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.	887
Anexo 2. Instrumentos de investigación.	898
Anexo 3. Validación de instrumentos.	921
Anexo 4: Tabla de especificaciones	107
Anexo 5: Reporte de similitud	108

RESUMEN

“Atención a reclamaciones y sistema de gestión de calidad en salud – servicios de Consulta Externa de Oftalmología – HNERM – Jesús María - 2016”, es el título de la investigación, que tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la atención a reclamaciones y sistema de gestión de la calidad en salud en el Servicio de Consulta Externa de Oftalmología, HNERM, Jesús María, 2016.

El marco metodológico involucra el método hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La población fueron los 133 usuarios diarios que acuden al Servicio de Consulta Externa de Oftalmología, HNERM, Jesús María, procediéndose a calcular la muestra de forma probabilística. La muestra estuvo conformada por 99 usuarios en el Servicio de Consulta Externa de Oftalmología, HNERM, Jesús María, 2016. La recolección de los datos se realizó por encuesta con cuestionarios para las variables atención a reclamaciones y sistema de gestión de calidad en salud.

La principal conclusión a la que se llegó consistió en que existe relación significativa entre la atención a reclamaciones y sistema de gestión de la calidad en salud en el Servicio de Consulta Externa de Oftalmología, HNERM, Jesús María, 2016. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,258** ($p < 0,05$).

Palabras clave: Atención a reclamaciones, sistema de gestión de la calidad, salud.