



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del paciente internado con respecto a la calidad  
en la atención del Hospital Santa Rosa Piura, 2015

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

Magister Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Quispe Merino, Ana Elizabeth

**ASESOR:**

Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2015

MG LUNA MERINO LUIS ENRRIQUE

Presidente

LOLY ESCOBAR SHEYLA ALICIA

Secretaria

DRA ESPINOZA SALAZAR LILIANA IVON

Vocal

## **DEDICATORIA:**

Dedico esta tesis a mi Linda hija que me acompaña y que con sus sonrisa ilumina mi día.

A mi papa que es mi ejemplo a seguir, un intelectual neto que sin saber me alienta día a día y me ofrece su apoyo incondicional.

A mi mamá que me enseñó a superarme en la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la vida y al universo por hacer que las cosas conspiran a mi favor para que se me haga fácil el caminar y terminar mi tesis.

Agradezco a la universidad por la accesibilidad económica que brinda para poder seguir la maestría.

## DECLARACION JURADA

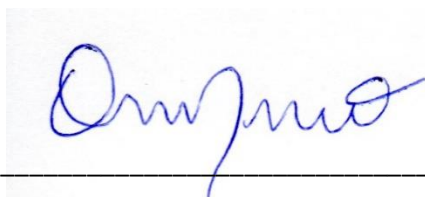
Yo, Ana Elizabeth Quispe Merino, estudiante del programa Maestría en Gestión en Servicios de Salud de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 40283691, con la tesis titulada "Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención en hospital de la amistad Perú Corea II 2 Piura, 2015".

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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 07 de Noviembre del 2015



Ana Elizabeth Quispe Merino

DNI: 40283691

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención en hospital de la amistad Perú Corea II 2 Piura, 2015”, con la finalidad de determinar la percepción del paciente de la calidad de atención en el hospital de la Amistad Perú Corea II-2, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Ana Elizabeth Quispe Merino

Autora

## RESUMEN

A lo largo de la historia, muchos autores han escrito acerca de la calidad en la industria, los cuales al desarrollar conceptos, técnicas e instrumentos han proporcionado a la sociedad moderna un gran legado, ya que todos ellos y otros más han trabajado en la búsqueda de herramientas y métodos que ayuden a impulsar procesos de calidad en las empresas tomando en cuenta los recursos físicos, financieros y humanos de estas. En salud los pacientes deben contribuir de manera decisiva en la definición de lo deseable de la atención sanitaria, ya que la satisfacción o insatisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte sirve para evaluar los resultados de los cuidados, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales. Es por ello que objetivo principal del presente estudio es determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención en Hospital de la Amistad Perú Corea 2015.

Se realizó un estudio descriptivo simple transversal en el Hospital de la Amistad Perú Corea I12, durante el mes de setiembre del 2015. Se empleó un cuestionario SERVQHOS, una adaptación del ámbito hospitalario español de la encuesta SERVQUAL. Cada ítem se puntuó en una escala de Likert (1 al 5) según el grado de satisfacción. Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS. Se utilizó el Alpha de Crombach para el análisis de fiabilidad. La muestra constituyó 218 pacientes dados de alta, de los cuales el 13,3% eran varones y el 86,7% eran mujeres, con una edad media de 27 años. Se realizó un análisis descriptivo.

Los resultados arrojaron una población satisfecha 41,7% y una población insatisfecha del 58,3%.

**Palabras clave:** Percepción de calidad del paciente, percepción del paciente, Calidad objetiva, Calidad Subjetiva, Calidad de atención.

## ABSTRACT

Throughout history, many authors have written about the quality in the industry, which at developing concepts, techniques and tools have given modern society a great legacy, since all they and others have worked on finding more tools and methods that help drive quality processes in companies taking into account the physical, financial and human resources of these. Health patients should contribute decisively in defining the desirability of health care, since the evaluation of patient satisfaction enables one hand identify the deficient areas from the point of view of the patient and on the other hand serves to evaluate the outcomes of care, and that patient needs are the axis on which the care service is based. That is why the main goals of this study is to determine the perception of the quality inpatient care in Peru Friendship Hospital Korea 2015.

A transverse simple descriptive study was conducted in Peru Friendship Hospital II2 Korea, during the month of September 2015. Se SERVQHOS used a questionnaire, adapted from the Spanish hospital setting SERVQUAL survey. Each item was scored on a Likert scale (1 to 5) according to the degree of satisfaction. For data analysis SPSS was used. Cronbach's Alpha was used to analyze reliability. The sample constituted 218 discharged patients, of which 13.3% were male and 86.7% were women, mean age 27 years. A descriptive analysis was performed.

The results showed a satisfied population 41.7% and 58.3% dissatisfied population.

Keywords: Perception of quality of the patient, the patient's perception, objective quality, subjective quality, quality of care.