



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cultura de seguridad y calidad del servicio en el hospital de
Vitarte, Lima-Perú, año 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Fátima Stefanie Veliz Huanca

ASESORA:

Mg. Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

Página del jurado

.....

Dra. PALACIOS GARAY, Jessica Paola

Presidente

.....

Mg. CHAPI CHOQUE, Pedro Pablo

Secretario

.....

Mg. ROMERO VELA, Sonia Lidia

Vocal

Dedicatoria

A Dios, por haberme concedido salud para llegar hasta este punto y lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi padre Humberto, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida.

A mis queridas hermanas Evelyn y Brenda, por sus consejos, sus valores y por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Agradecimiento

Quiero agradecer a la plana docente de la Escuela de Postgrado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, especialmente a la Mg. Sonia Romero Vela, por su competente enseñanza y permanente orientación; al Hospital de Vitarte por su valiosa colaboración y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de la presente investigación

.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Fátima Stefanie Veliz Huanca, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 44764581, con la tesis titulada: “Cultura de seguridad y Calidad del Servicio en el Hospital de Vitarte, Lima-Perú, año 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 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.

Lugar y fecha: San Juan de Lurigancho, Abril, 2017

Firma.....

Nombres y apellidos: Fátima Stefanie Veliz Huanca

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Cultura de seguridad y Calidad del servicio en el Hospital de Vitarte, Lima-Perú, año 2016.”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer Capítulo, contiene la introducción, antecedentes nacionales e internacionales, marco teórico el cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema de investigación, objetivos e hipótesis.

El Segundo Capítulo, describe el marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, tipo y diseño de estudio, población y muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, expone los resultados en el que se muestra una descripción basada en medidas de frecuencia, expuestas en tablas y figuras y las pruebas de correlación de Spearman, que dan respuesta a las hipótesis. En los posteriores capítulos se desarrolla la discusión las conclusiones las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

Por último, en los Anexos, se adjunta la matriz de consistencia, así como la base de datos de las variables, los instrumentos y otras evidencias de la investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCION	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	23
1.3. Justificación	53
1.4. Problema	56
1.5. Hipótesis	59
1.6. Objetivos	60
II. MARCO METODOLOGICO	62
2.1. Variables	63
2.2. Operacionalización de la variable	64
2.3. Metodología	67
2.4. Tipo de estudio	68
2.5. Diseño de investigación	69
2.6. Población, muestra y muestreo	72
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
2.8. Método de análisis de datos	81
III. RESULTADOS	82
3.1. Descripción de resultados	83

3.2. Prueba de hipótesis.	102
IV. DISCUSIÓN	109
V. CONCLUSIONES	114
VI. RECOMENDACIONES	116
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	119
VIII. ANEXOS	127
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento	
Anexo 3: Matriz de datos	
Anexo 4: Artículo científico	

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable cultura de seguridad	64
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	66
Tabla 3	Población y muestra	72
Tabla 4	Análisis de consistencia interna de las variables cultura de seguridad y calidad del servicio	78
Tabla 5	Instrumento realizado por la oficina de gestión de la calidad- Hospital Santa Rosa: cuestionario de cultura de seguridad.	79
Tabla 6	Validación de instrumento por juicio de expertos: cuestionario de calidad del servicio	79
Tabla 7	Estadísticos descriptivos de la variable cultura de seguridad	80
Tabla 8	Baremo de la variable cultura de seguridad	80
Tabla 9	Estadísticos descriptivos de la variable calidad del servicio	81
Tabla 10	Baremo de la variable calidad del servicio	81
Tabla 11	Medidas de frecuencia de la variable cultura de seguridad	83
Tabla 12	Medidas de frecuencia de la dimensión frecuencia de eventos notificados	84
Tabla 13	Medidas de frecuencia de la dimensión percepción de seguridad	85
Tabla 14	Medidas de frecuencia de la dimensión expectativas y acciones de la dirección/ supervisión de la unidad/ servicio que favorecen la seguridad	86
Tabla 15	Medidas de frecuencia de la dimensión aprendizaje organizacional / mejora continua	87
Tabla 16	Medidas de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo en la unidad / servicio	88
Tabla 17	Medidas de frecuencia de la dimensión franqueza en la comunicación	89
Tabla 18	Medidas de frecuencia de la dimensión retroalimentación y comunicación sobre errores.	90
Tabla 19	Medidas de frecuencia de la dimensión respuesta no punitiva a los errores	91

Tabla 20	Medidas de frecuencia de la dimensión dotación de personal	92
Tabla 21	Medidas de frecuencia de la dimensión apoyo de la gerencia del hospital en la seguridad del paciente	93
Tabla 22	Medidas de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo entre unidades / servicios	94
Tabla 23	Medidas de frecuencia de la dimensión problemas en cambios de turnos y transiciones entre servicios / unidades	95
Tabla 24	Medidas de frecuencia de la variable calidad del servicio	96
Tabla 25	Medidas de frecuencia de la dimensión elementos tangibles	97
Tabla 26	Medidas de frecuencia de la dimensión fiabilidad	98
Tabla 27	Medidas de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	99
Tabla 28	Medidas de frecuencia de la dimensión seguridad	100
Tabla 29	Medidas de frecuencia de la dimensión empatía	101
Tabla 30	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	102
Tabla 31	Relación entre la cultura de seguridad y la calidad del servicio	103
Tabla 32	Relación entre la cultura de seguridad y la dimensión elementos tangibles	104
Tabla 33	Relación entre la cultura de seguridad y la dimensión fiabilidad.	105
Tabla 34	Relación entre la cultura de seguridad y la dimensión capacidad de respuesta	106
Tabla 35	Relación entre la cultura de seguridad y la dimensión seguridad	107
Tabla 36	Relación entre la cultura de seguridad y la dimensión empatía	108

Lista de figuras

Figura 1	Diagrama de diseño correlacional	71
Figura 2	Gráfico de barras de la variable cultura de seguridad	83
Figura 3	Gráfico de barras de la dimensión frecuencia de eventos notificados	84
Figura 4	Gráfico de barras de la dimensión percepción de seguridad	85
Figura 5	Gráfico de barras de la dimensión expectativas y acciones de la dirección / supervisión de la unidad/ servicio que favorecen la seguridad	86
Figura 6	Gráfico de barras de la dimensión aprendizaje organizacional / mejora continua	87
Figura 7	Gráfico de barras de la dimensión trabajo en equipo en la unidad / servicio	88
Figura 8	Gráfico de barras de la dimensión franqueza en la comunicación	89
Figura 9	Gráfico de barras de la dimensión retroalimentación y comunicación sobre errores	90
Figura 10	Gráfico de barras de la dimensión respuesta no punitiva a los errores	91
Figura 11	Gráfico de barras de la dimensión dotación de personal	92
Figura 12	Gráfico de barras de la dimensión apoyo de la gerencia del hospital en la seguridad del paciente	93
Figura 13	Gráfico de barras de la dimensión trabajo en equipo entre unidades / servicios	94
Figura 14	Gráfico de barras de la dimensión problemas en cambios de turnos y transiciones entre servicios / unidades	95
Figura 15	Gráfico de barras de la variable calidad del servicio	96
Figura 16	Gráfico de barras de la dimensión elementos tangibles	97
Figura 17	Gráfico de barras de la dimensión fiabilidad	98
Figura 18	Gráfico de barras de la dimensión capacidad de respuesta	99
Figura 19	Gráfico de barras de la dimensión seguridad	100
Figura 20	Gráfico de barras de la dimensión empatía	101

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la cultura de seguridad y la calidad del servicio del hospital de Vitarte, Lima-Perú, año 2016 y como problema general ¿Cómo se relaciona la cultura de seguridad y la calidad del servicio del hospital de Vitarte, Lima-Perú, año 2016?

El tipo de investigación es básica, diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional. Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, porque todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, la muestra asciende a 272 trabajadores del hospital de Vitarte. Se utilizó el cuestionario de cultura de seguridad y el cuestionario de calidad del servicio.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que existe relación entre la cultura de seguridad y la calidad del servicio del hospital de Vitarte, año 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r= 0.583^{**}$, con una $p=0.000$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: cultura de seguridad, calidad del servicio.

Abstract

The main purpose of this research work is to determine the relation between the safety culture and service quality of the Vitarte, Lima-Peru hospital and the general problem, how is the relation between safety culture and the service quality of the Vitarte, Lima-Peru hospital?

The type of research is basic, no experimental-transversal design and correlational level. This research used probability random sampling technique, because all elements of the population have the same probability of being chosen, the sample reaches to 272 people who work at the hospital. It used the questionnaire of safety culture and also the questionnaire of quality service.

It applied the non-parametric method of Spearman Rho test where it observed that the relation of the safety culture and the service quality exist in the Vitarte hospital in 2016. A positive media correlation coefficient was obtained $r = 0.583^{**}$ with a $p = 0.000$ ($p < 0.05$), and with that is rejected the null hypothesis and it approves the alternative hypothesis.

Keywords: safety culture, service quality