



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estado situacional de las consultas externas y la atención de los usuarios en el Servicio de Cardiología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2013.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Marlene Patricia Rodriguez Benites

ASESOR:

Dr. Edwin Martínez López

SECCIÓN

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCION

PERÚ - 2014

**COMISIÓN REVISORA DE TESIS – LIMA
UNIDAD DE POSGRADO**

Dictamen Final

Vista la Tesis:

**ESTADO SITUACIONAL DE LAS CONSULTAS EXTERNAS Y LA
ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA DEL
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA, 2013.**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, de los graduandos:

RODRIGUEZ BENITES, MARLENE PATRICIA


Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 26 del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis 2010. La Comisión revisora DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra expedita para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado, en cumplimiento al artículo 38 del mismo instrumento normativo.

Comuníquese y archívese

Los Olivos, 22 de marzo del 2014


.....
Dr. Edwin Alberto Martínez López
DOCENTE DE CURSO


.....
Mgr. Karlo Ginno Quiñones Castillo
DOCENTE REVISOR

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Marlene Patricia Rodriguez Benites, estudiante del Programa Maestría en gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06768238, con la tesis titulada “ Estado Situacional de las Consultas Externas y la atención de los usuarios en el Servicio de Cardiología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2013”

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 la falta de 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 se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos, 13 de Julio del 2014
Firma:
Nombres y apellidos: Marlene Patricia Rodríguez Benites
DNI N°: 06768238

DEDICATORIA

A mis padres, mi hijo y esposo, mis hermanos por su apoyo incondicional ya que sin ellos no hubiera sido posible culminar este reto académico.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y su Escuela de Postgrado. A mi asesor Dr. Edwin Martínez López por sus enseñanzas, paciencia y constancia.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos sección de postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: Estado Situacional de las Consultas externas y la atención de los usuarios en el Servicio de Cardiología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2013.

La investigación tiene como propósito establecer la relación entre las dos variables: Estado Situacional de las consultas externas y la atención de los usuarios

En ese sentido se busca establecer la relación entre el desempeño de la atención médica en los aspectos de gestión, planificación y programación permitiendo la mejora de la atención a los usuarios en las consultas externas en el Servicio de Cardiología.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos:

En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes.

En el Capítulo II: que contiene el marco teórico sobre el tema a investigar: Estado Situacional de las Consultas externas y la atención de los usuarios.

En el Capítulo III: se desarrolla el trabajo de campo y el proceso de la

contrastación de hipótesis; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis.

Finalmente el capítulo IV corresponde a la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y discusión del trabajo de estudio.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

INDICE

Página

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema	19
1.2	Formulación del problema	20
	1.2.1 Problema General	20
	1.2.2 Problema Específico	20
1.3	Justificación	20
1.4	Limitaciones	22
1.5	Antecedentes del estudio	22
1.6	Objetivos	31
	1.6.1 Objetivos Generales	31
	1.6.2 Objetivos Específicos	31

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Bases Teóricas del estado situacional de las consultas	
	Externas	34
	2.1.1 Enfoques Teórico de estado situacional de las consultas	
	Externas	34

2.1.2	Conceptos estado situacional de las consultas externas	34
2.1.3	Dimensiones de estado situacional de las consultas externas	36
2.2	Bases teóricas de Atención de los usuarios	41
2.2.1	Enfoques Teóricos de atención del usuario	44
2.2.2	Conceptos de atención de los usuarios	43
2.2.3	Dimensiones de atención de los usuarios	49
2.3	Definiciones de términos básicos	50

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Hipótesis	56
3.1.1	Hipótesis general	56
3.1.2	Hipótesis específica	56
3.2	Variables de la Investigación	56
3.2.1	Definición Conceptual	56
3.2.2	Definición Operacional	58
3.3	Metodología	59
3.3.1	Tipo de Estudio	59
3.3.2	Diseño de investigación	60
3.4	Población y Muestra	61
3.4.1	Población	61
3.4.2	Muestra	61
3.5	Método de Investigación	62
3.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	63
3.6.1	Técnica de recolección de datos	63
3.6.2	Instrumento de recolección de datos: Estado Situacional de las consultas externas.	63
3.6.3	Instrumento de recolección de datos: Atención de los usuarios	64
3.6.4	De validez y confiabilidad	64
3.7	Métodos de Análisis de Datos	67

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1	Descripción de los resultados	70
4.2	Prueba de Hipótesis	78
4.3	Discusión	84

	CONCLUSIONES	87
--	--------------	----

	SUGERENCIAS	88
--	-------------	----

	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
--	----------------------------	----

ANEXOS

Anexo 1:	Matriz de consistencia	96
Anexo 2:	Operacionalización de las variables	98
Anexo 3:	Instrumentos de medición de la variable 1 y variable 2.	101
Anexo 4:	Validación de instrumentos	103
Anexo 5:	Base de datos de ambas variables	131
Anexo 6:	Tablas Estadísticas	147

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Operacionalización de variable: Estado Situacional de la Consulta Externa	57
Tabla 2: Operacionalización de variable: Atención de los Usuarios	58
Tabla 3: Coeficiente de Alfa de Cronbach Estado Situacional de las consultas externas.	63
Tabla 4: Coeficiente de Alfa de Cronbach atención de los usuarios	63
Tabla 5: Validez del cuestionario estado situacional de las consultas externas, según el Coeficiente de V. de Aiken	64
Tabla 6: Validez del cuestionario de la atención de los usuarios, según el Coeficiente de V. de Aiken	66
Tabla 7: Descripción de los niveles de la atención de las consultas externas	69
Tabla 8: Descripción de los niveles de los procesos de las consultas externas	70
Tabla 9: Descripción de los niveles de la infraestructura en las consultas externas	71
Tabla 10: Descripción de los niveles del estado situacional en las consultas externas	72
Tabla 11: Descripción de los niveles de la fiabilidad y capacidad de respuesta en la atención a los usuarios	73
Tabla 12: Descripción de los niveles de la empatía y seguridad en la atención a los usuarios	74
Tabla 13: Descripción de los aspectos tangibles en la atención a los usuarios	75
Tabla 14: Descripción de los niveles de la atención de los usuarios	76
Tabla 15: El estado situacional de las consultas externas y la atención de los usuarios	77
Tabla 16: El estado situacional de las consultas externas y la fiabilidad y capacidad de respuesta	79
Tabla 17: El estado situacional de las consultas externas y la empatía y seguridad	81
Tabla 18: El estado situacional de las consultas externas y los aspectos tangibles.	82

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Diagrama del diseño correlacional	59
Figura 2: Descripción de los niveles de la atención de las consultas externas	69
Figura 3: Descripción de los niveles de los procesos de las consultas externas	71
Figura 4: Descripción de los niveles de la infraestructura en las consultas externas	71
Figura 5: Descripción de los niveles del estado situacional en las consultas externas	72
Figura 6: Descripción de los niveles de la fiabilidad y capacidad de respuesta	73
Figura 7: Descripción de los niveles de la empatía y seguridad en la atención a los usuarios	74
Figura 8: Descripción de los aspectos tangibles en la atención a los usuarios	75
Figura 9: Descripción de los niveles de la atención de los usuarios	76
Figura 10: El estado situacional de las consultas externas y la atención de los usuarios	78
Figura 11: El estado situacional de las consultas externas y la fiabilidad y capacidad de respuesta	80
Figura 12: El estado situacional de las consultas externas y la empatía y seguridad	81
Figura 13. El estado situacional de las consultas externas y los aspectos Tangibles	83

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido como problema general: ¿Cuál es la relación entre el estado situacional de las consultas externas y la atención del los usuarios en el servicio de cardiología del HNERM, Lima, 2013.

El tipo de investigación fue básica de naturaleza descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal-correlacional. La muestra estuvo conformada por 380 usuarios del servicio de cardiología del HNERM. Para la recolección de datos se utilizó los siguientes instrumentos, el test de para el estado situacional y el de cuestionario tipo escala de Likert para atención del usuario.

En la investigación, se ha encontrado que existe relación positiva y significativa entre el estado situacional de las consultas externas y la atención de los usuarios en el Servicio de Cardiología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2013, con Rho de Spearman $r = .44$ y $p < .05$.

Palabras claves: Estados Situacional de las Consultas Externas y Atención de los usuarios.

ABSTRACT

This present research has led to general problem: What is the relationship between situational status and outpatient care users in the cardiology department of HNERM , Lima, 2013.

The research was basic descriptive - correlational, non-experimental design was cross - sectional correlational . The sample consisted of 380 service users HNERM cardiology. For data collection the following instruments was used to test the situational status questionnaire and Likert scale for user attention.

In research , it has been found that there is significant positive relationship between the situational status of external consultation and user attention in the cardiology department of the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital , Lima, 2013, Rho Spearman $r = .44$ and $p < .05$.

Keywords : Situational States and the outpatient care users .

INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende determinar si existe una relación entre el estado situacional de las consultas externas y la atención de los usuarios en el Servicio de Cardiología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM), Lima - 2013.

Con este objetivo se pretende buscar evidencia de cómo se encuentran relacionadas las variables estado situacional de las consultas externas y la atención de los usuarios.

Un contexto de relevancia incuestionable en el desarrollo de la sociedad es la Salud, según la Organización Mundial de la Salud: Es el estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad. Así como es el logro del máximo nivel de bienestar y de la capacidad de funcionamiento que permiten los factores sociales en los que viven inmersos el individuo y la colectividad.

Cabe señalar, que el Seguro Social de Salud, EsSalud, es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social, tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

Siendo una institución de seguridad social de salud que persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente.

En este sentido, la adecuada atención de los usuarios del servicio de cardiología es lo más importante, para la consecución del logro principal de la Seguridad Social en la salud.

En el estudio presentado, se siguió el diseño de tesis aprobado por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para la mención de Maestría en Gestión Pública, el mismo que contiene en su aspecto preliminar la dedicatoria, agradecimiento, presentación, índice, resumen en español y resumen en inglés siendo complementado con la introducción.

La presente investigación está dividida en IV capítulos:

En el Capítulo I, se expone el problema de investigación. Comprende el planteamiento del problema, el cual se presenta un enfoque de la situación en la cual se viene desarrollando en el HNERM, como la relación que existe entre el estado situacional de las Consultas Externas y la atención de los usuarios. Así mismo se expone los antecedentes del problema, la justificación del por qué y para qué fue elegido. Las limitaciones que se presentaron para la realización del trabajo y las preguntas de investigación que se relacionan con el objetivo general y específico que nos sirvieron de guía para las actividades desarrolladas.

El Capítulo II, contiene el marco teórico. Se fundamenta el trabajo de investigación y se adopta una respectiva teoría señalando las variables de estado situacional de las consultas externas y la atención de los usuarios, bases teóricas, definiciones, principios y fundamentos que la rigen, se desarrolla cada variable para su mejor entendimiento.

El Capítulo III, desarrolla la metodología empleada. Aquí encontramos la formulación de hipótesis general y específicas, así como sus indicadores o escalas valorativas objetos de estudio y evaluación, también la comprobación de nuestras hipótesis, para ellos utilizaremos la tabla de la operacionalización de las variables. Aquí encontraremos el tipo y diseño de estudio a ser trabajados, así

como la población y muestra, también veremos la validez y confiabilidad de los instrumentos.

El Capítulo IV, corresponde a la interpretación de los resultados. Se verifica la hipótesis al obtener los resultados de los cuestionarios realizados en relación a las dos variables trabajadas en nuestra investigación, dando valores respectivos a cada respuesta de acuerdo al estándar de valores establecidos en cada uno de los instrumentos y de acuerdo a su determinada técnica: los cuales serán procesados a través del sistema SPSS 20, el mismo que arrojará los resultados pertinentes permitiéndonos describir, analizar e interpretar dichos resultados, dando así respuesta a nuestra hipótesis formulada.

Finalmente las conclusiones y sugerencias, acerca de los resultados y las referencias bibliográficas utilizadas.

La autora