



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad en los servicios de salud desde la perspectiva del
paciente en la unidad de cuidados intensivos coronarios
del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. José Víctor Arias Riguetti

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2015

Página del Jurado

Mg. Estrella Azucena Esquiagola Aranda
Presidente

Mg. Patricia Mónica Bejarano Alvarez
Secretario

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado al hombre a quien le debo lo que soy; y hoy, me guía desde el cielo; Mi Padre

A mi Madre, que con su ternura y amor, supo conducirme por la senda del bien

A mi Esposa por esa terca lucha y tenaz perseverancia para que cada día sea el mejor en lo que me proponía.

A Henry mi primogénito, eje central en mi lucha constante por conseguir mis objetivos.

A Miluska, mi niña bonita, la luz de mis ojos, motor y motivo de mi vida, el regalo más extraordinario que me dio la vida, por hacerme sentir el padre más orgulloso del mundo.

A mis hermanos por el incondicional respaldo y apoyo en todo lo que me tocó emprender.

Agradecimiento

Mi agradecimiento sincero a mi profesora, asesora y amiga, Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza, quien con sus sabias explicaciones y su incansable paciencia, ha permitido que este trabajo sea una realidad.

Al Mg, David Freddy Villa Calderón, quien tuvo la virtud de involucrarme en este fascinante mundo de la investigación.

A mis profesores de la Maestría por el incalculable caudal de conocimientos que me transmitieron.

A los funcionarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por permitirme la información necesaria y las facilidades para el desarrollo de este trabajo.

A mis compañeros de aula, por el constante intercambio de información y las largas horas de discusiones en pro del mejor entendimiento de los temas.

José Arias Rigueti

Declaración Jurada

Yo, José Víctor Arias Rigueti, estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada César Vallejo, identificado con D.N.I. N° 06175209 con la tesis titulada “Calidad en los Servicios de salud, desde la perspectiva del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 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 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 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 fue 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.

Lima Norte, julio 2015.



DNI: 06175209

José Víctor Arias Rigueti

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad en los Servicios de Salud desde la perspectiva del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015, para optar el grado de Magister en Gestión Pública, tuvo como objetivo principal el determinar el nivel en la calidad de los servicios de salud que se ofrecen en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, y dentro de él, una de las unidades más críticas y especializadas, como es, la unidad de cuidados intensivos coronarios, dado del alto nivel de profesionalismo que se requiere del personal de las ciencias médicas, así como de los equipos sofisticados necesarios y los insumos onerosos que representa su tratamiento quirúrgico y el post operatorio.

La investigación ha tenido como finalidad analizar o describir la percepción del paciente, determinado si la calidad del servicio de atención médica, procedimientos e intervenciones quirúrgicas, fueron satisfactorias o insatisfactorias en cada una de las atenciones, desde su ingreso hasta su retiro del Hospital; para luego plantear las recomendaciones de manera tal, que la Dirección del Hospital pueda tomar las medidas correctivas del caso a efectos de alcanzar los objetivos de la organización.

La metodología seguida fue de tipo descriptiva, porque está orientada al conocimiento de la realidad como se presenta, para el presente trabajo hemos tomado la realidad en la atención médica hospitalaria en la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Arzobispo Loayza.

La investigación consta de seis capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Hipótesis y variables.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que la cantidad de horas dedicadas a este trabajo, el empeño puesto de manifiesto para el cumplimiento de los objetivos trazados, y el interés por desarrollar un trabajo de calidad en el desarrollo de la investigación sea valorada y las apreciaciones las consideraré para enriquecer la presente investigación.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.3 Justificación, relevancia y contribución	20
1.3.1 Justificación Teórica	20
1.3.2 Justificación Práctica	20
1.3.3 Justificación legal	21
1.3.4 Justificación Metodológica	21
1.4. Objetivos	22
1.4.1 . Objetivo general	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	23
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes nacionales	24
2.1.2 Antecedentes internacionales	26
2.2. Marco teórico	28
2.2.1 Calidad, servicios y servicio de salud	33
2.2.2 Variable 1 - Calidad en los servicios de salud	50

2.2.3 Dimensiones de la variable 1 - Calidad en el servicio de salud	51
2.3. Perspectiva teórica	57
HIPÓTESIS Y VARIABLES	58
3.1 Hipótesis	59
3.2 Identificación de las variables	59
3.3 Descripción de las variables	59
3.3.1 Definición conceptual	59
3.3.2 Definición operacional	59
3.3.3 Operacionalización de variables	61
MARCO METODOLÓGICO	62
4.1 Tipo de investigación	63
4.1.1 Paradigma	63
4.1.2 Enfoque	63
4.1.3 Tipo	64
4.1.4 Diseño	66
4.2 Población, muestra y muestreo	67
4.2.1 Población	67
4.2.2 Muestra	67
4.2.3. Muestreo	68
4.3 Criterios de selección	69
4.3.1 Inclusión	69
4.3.2. Exclusión	69
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	69
4.4.1 Técnica	69
4.4.2 Instrumento de recolección de datos	70
4.5 Validez y confiabilidad de instrumentos	72
4.5.1 Validez	72
4.5.2 Confiabilidad	72
4.6 Procedimiento de recolección de datos	73
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	73
CAPÍTULO V	
RESULTADOS	74
5.1 Presentación de resultados	75

5.1.1 Calidad en los servicios	75
5.1.2 Fiabilidad de la calidad en los servicios	78
5.1.3 Elementos tangibles de la calidad en los servicios	80
5.1.4 Capacidad de respuesta de la calidad en los servicios	81
5.1.5 Seguridad de la calidad en los servicios	82
5.1.6 Empatía de la calidad en los servicios	83
5.1.7 Otros resultados	84
CAPÍTULO VI	86
DISCUSIÓN	87
Conclusiones	95
Recomendaciones	98
Referencias bibliográficas	102
ANEXOS	107
Anexo 1: Cuestionario de la variable Calidad de Servicio	108
Anexo 2: Base de datos de la variable Calidad de los servicios de salud	111
Anexo 3: Matriz de consistencia	116

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operación de la variable calidad en los servicios de salud	61
Tabla 2 Nivel porcentual de la calidad de servicio de salud por dimensiones	76
Tabla 3 Niveles de la calidad en los servicios de salud desde la perspectiva del paciente en la unidad de cuidados intensivos coronarios, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015,	77
Tabla 4 Niveles de fiabilidad en la calidad en los servicios de salud desde la perspectiva del pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015.	79
Tabla 5 Niveles de aspecto tangible de la calidad en los servicios de salud desde la perspectiva del paciente de la unidad de cuidados intensivos coronarios, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015.	80
Tabla 6 Niveles de capacidad de respuesta de la calidad en los servicios de salud de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015	81
Tabla 7 Niveles de seguridad de la calidad en los servicios de salud de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015	82
Tabla 8 Niveles de la empatía de la calidad en los servicios de salud de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015	83

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Proceso cuantitativo de la investigación	65
Figura 2. Nivel de la calidad de los servicios de salud por dimensiones	76
Figura 3. Niveles de la calidad en los servicios de salud desde la perspectiva del pacientes en la unidad de cuidados intensivos coronarios, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015	78
Figura 4. Niveles de fiabilidad de la calidad en los servicios de salud de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015.	79
Figura 5. Niveles de aspecto tangible de la calidad en los servicios de salud de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015	81
Figura 6. Niveles de capacidad de respuesta de la calidad en los servicios de salud de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios , Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015	82
Figura 7. Niveles de seguridad de la calidad en los servicios de salud de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015	83
Figura 8. Niveles de la empatía de la calidad en los servicios de salud de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015	84

Resumen

La investigación titulada: “Calidad en los servicios de salud, desde la perspectiva del paciente, en la Unidad de Cuidados Intensivos Coronarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015”, tuvo como objetivo general el de conocer el nivel de la calidad del servicio de salud, las expectativas y la percepción que ellos tienen sobre el servicio que reciben. El estudio de investigación fue de tipo descriptiva, se realizó con el diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 106 usuarios, calificados como pacientes coronarios y una muestra representativa de 83 pacientes. Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario estandarizado de SERVQUAL, con un nivel de confiabilidad en la escala de Alfa de Cronbach de 0.93, con la finalidad de establecer el nivel de la calidad de los servicios de salud.

Para este trabajo de investigación, la calidad de los servicios de salud, ha sido definida como la satisfacción de las expectativas, del paciente, dicho de otra manera, es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio de salud y la atención recibida (percepción); por ello, a través del instrumento, hemos medido cada uno de las dimensiones para poder establecer el nivel de la calidad en los servicios de salud que ofrece la Unidad de Cuidados Intensivos Coronarios del el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. .

En la presente investigación, el nivel de percepción en la calidad de servicio el 72%, manifestaron que es satisfactorios; mientras que el 28% dijeron que era insatisfactoria. Por otro lado debemos decir que en la dimensión fiabilidad. Fue de 59% satisfactorio y 41% insatisfactorio. En la dimensión aspectos tangibles fue de 65% satisfactorio y 35% insatisfactorio, En capacidad de respuesta el resultado fue de 87% satisfactorio y 13% insatisfactorio. En la dimensión seguridad fue de 55% satisfactorio y 45% insatisfactorio y por último en la dimensión empatía fue 95% satisfactorio y 5% insatisfactorio. En conclusión el nivel de calidad del servicio de salud en la unidad de cuidados intensivos coronarios en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza es satisfactorio.

Palabras clave: Calidad de servicio, fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, expectativas y percepción

Abstract

The research on "Quality of Health Services from the patient's perspective, in the coronary care unit of Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015", had as its overall objective to know the level of quality of the health service , expectations and the perception they have about the service they receive. The research study was descriptive, was conducted with the simple descriptive design, the method used descriptive, the population consisted of 106 coronary patients and qualified as a representative sample of 83 patients patients. To collect data, the standardized SERVQUAL, with a confidence level in the range of Cronbach's Alpha of 0.93, in order to establish the level of the quality of health services questionnaire was used.

For this research, the quality of health services, has been defined as meeting the expectations of the patient, in other words, is the degree of agreement between their expectations of quality in the health service and care received (perception); therefore, through the instrument, we measured each dimensions in order to establish the level of quality in health services offered by the Coronary Intensive Care Unit of the National Hospital Loayza Archbishop.

In the present investigation, the level of perceived quality of service 72%, said they are satisfactory; while 28% said it was unsatisfactory. On the other hand we must say that the reliability dimension. It was 59% satisfactory and 41% unsatisfactory. In the tangibles dimension was 65% satisfactory and 35% unsatisfactory responsiveness in the result was 87% satisfactory and 13% unsatisfactory. On the security dimension it was 55% satisfactory and 45% unsatisfactory and finally empathy dimension was 95%, and 5% unsatisfactory satisfactory. In conclusion the quality of health service in the coronary care unit at the National Hospital Loayza Archbishop satisfactory

Keywords: Quality of service, reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy, expectations and perception.