



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Plan de intervención para la mejora de la calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario externo.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTORES:

**Chris Helen Chávez Hurtado
Harold Kevin Espinoza Condor**

ASESOR:

Mg. MC. César Bonilla Asalde

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad

PERÚ – 2014

DEDICATORIA

Para mi Anatolia con cariño.

Para mi familia, Candy, Doshmi y Coka con amor.

AGRADECIMIENTO

Nuestro más sincero agradecimiento a nuestro profesor quien, desde la concepción de este trabajo nos brindó todo su apoyo.

PRESENTACIÓN

Presentamos la tesis titulada “**Plan de intervención para la mejora de la calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario externo**”, con la finalidad de determinar cómo la implementación de un plan de intervención para mejorar la calidad de atención incide en la percepción de la satisfacción del usuario externo en un centro de chequeos médicos; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de **Magister en Gestión de los Servicios de Salud**.

Esta investigación está conformada por seis capítulos. El primer capítulo, abarca la realidad problemática, se plantean los objetivos, las hipótesis, se hace mención de los antecedentes de la investigación, del marco teórico y de los hechos que justifican la investigación.

El segundo capítulo, contiene el marco metodológico, donde se describen las variables y su operacionalización, el tipo y diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procesamiento de datos.

En el tercer capítulo, se muestran los resultados obtenidos en la recolección de datos luego de la aplicación de los instrumentos.

En el cuarto capítulo, se hace una discusión de los resultados comparándolo con los encontrados en estudios similares.

En el quinto capítulo, se plasman las conclusiones que se desprenden de la investigación.

En el sexto capítulo, se presentan las recomendaciones ofrecidas en función de las respuestas encontradas a partir del problema general. Finalmente, en el séptimo capítulo encontramos las referencias de la bibliografía revisada.

ÍNDICE

RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. ANTECEDENTES	15
1.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES.....	15
1.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	16
1.2. MARCO TEÓRICO.....	19
1.2.1. MARCO CONCEPTUAL	21
1.3. JUSTIFICACIÓN	23
1.3.1. Justificación Legal	23
1.3.2. Justificación Gerencial y de Salud Pública	24
1.3.3. Justificación Administrativa	25
1.3.4. Justificación Teórica	25
1.4. PROBLEMA	26
1.4.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	26
1.4.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	27
1.4.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	28
1.5. HIPÓTESIS	28
1.5.1. HIPOTESIS GENERAL.....	28
1.5.2. HIPOTESIS ESPECÍFICA.....	29
1.6. OBJETIVOS	30
1.6.1. OBJETIVO GENERAL	30
1.6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	30
II. MARCO METODOLÓGICO	31
2.1. VARIABLES	31
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32

2.3. METODOLOGÍA	34
2.3.1. TIPO DE ESTUDIO.....	34
2.3.2. DISEÑO	34
2.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	34
2.4.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	35
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
2.5.1. INSTRUMENTO VARIABLE DEPENDIENTE	35
2.5.2. INSTRUMENTO VARIABLE INDEPENDIENTE	36
2.5.3. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	38
2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	38
2.7. ASPECTOS ÉTICOS	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS	66

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADRO N° 2.1: TEST DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH	38
CUADRO N° 2.2: PRUEBA DE NORMALIDAD DE KOLMOGOROV-SMIRNOV	39
DATOS GENERALES	41
CUADRO N° 3.1: DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS SEGÚN EDAD	41
CUADRO N° 3.2: DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE ACUERDO AL TIPO DE EXAMEN.....	41
ANÁLISIS ESTADÍSTICO	42
CUADRO N° 3.3: PRUEBA DE U DE MANN WHITNEY	42
CUADRO N° 3.4: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS ENTRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y EL PLAN DE INTERVENCIÓN.	43
CUADRO N° 3.5: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y EL PLAN DE INTERVENCIÓN.....	43
CUADRO N° 3.5: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS ENTRE LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD Y EL PLAN DE INTERVENCIÓN.	44
CUADRO N° 3.6: RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD Y EL PLAN DE INTERVENCIÓN.	44
CUADRO N° 3.7: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS ENTRE LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL Y EL PLAN DE INTERVENCIÓN	45
CUADRO N° 3.8: RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL Y EL PLAN DE INTERVENCIÓN	45
CUADRO N° 3.9: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS ENTRE LA DIMENSIÓN TÉCNICA Y EL PLAN DE INTERVENCIÓN.....	46
CUADRO N° 3.7: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN TÉCNICA Y EL PLAN DE INTERVENCIÓN	46
RESULTADO DE LAS ENCUESTAS	47
CUADRO N 3.10: RESULTADO TOTAL OBTENIDO EN LA ENCUESTA APLICADA PRE Y POST INTERVENCIÓN	47
CUADRO N° 3.11: RESULTADO TOTAL OBTENIDO EN LA ENCUESTA APLICADA PRE Y POST INTERVENCIÓN DE ACUERDO A GRUPO ETÁREO Y SEXO	49

CUADRO N° 3.12: RESULTADO TOTAL OBTENIDO EN LA ENCUESTA APLICADA PRE Y POST INTERVENCIÓN DE ACUERDO A TIPO DE EXAMEN	51
GRÁFICO N° 3.1: PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD.....	52
GRÁFICO N° 3.2: PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL.....	53
GRÁFICO N° 3.3: PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN TÉCNICA	54
GRÁFICO N° 3.4: PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO.....	55

RESUMEN

El presente estudio tuvo el objetivo de determinar cómo la implementación de un plan de intervención para mejorar la calidad de atención incide en la percepción de la satisfacción del usuario externo en un centro de chequeos médicos de Lima Perú en el periodo julio a setiembre del 2014.

Se realizó un estudio correlacional con diseño cuasiexperimental trifásico: en la primera fase se realizó la medición del grado de percepción de la satisfacción de los usuarios externos a través de la aplicación de encuestas. La segunda fase constituyó la planificación, ejecución e implementación del plan de intervención para mejorar la calidad de atención y en la tercera fase se realizó la medición de los logros alcanzados con la intervención, a través de la aplicación de una segunda encuesta de satisfacción al usuario. La muestra fue seleccionada en forma aleatoria simple e incluyó 240 usuarios.

En los resultados se encontró que en la primera fase la satisfacción global de la atención fue considerada mala o muy mala en un 99.2%, en las dimensiones accesibilidad, interpersonal y técnica se encontró un 99.6%, 90.8% y 99.2% de insatisfacción, respectivamente. En la medición realizada después de la implementación del plan, el 95.2% opinó que la satisfacción global era buena o muy buena; y encontraron las dimensiones accesibilidad, interpersonal y técnica como buena o muy buena en un 93.8%, 95.8% y 98.3% respectivamente; encontrando un alto grado de correlación entre las variables. Con lo cual se concluyó que la implementación de un plan de mejora de la calidad incidió positivamente en la satisfacción del usuario externo.

Palabras claves: Calidad de la atención. Satisfacción del usuario. Mejoramiento de la calidad.

ABSTRACT

The present study aimed to determine how to implement a plan of action to improve the quality of care influences the perception of external user satisfaction in a center of medical checkups in Lima Peru in the period of July to September 2014.

It was made a quasi-experimental, correlational study, which consisted of three stages: the first phase was the measurement of the degree of perceived satisfaction external users for the care received through the implementation of surveys. The second phase was the planning, execution and implementation of the plan to improve the quality and the third phase was measuring the achievements by applying a second survey. The sample consisted of 240 users, which was selected simple random.

The most relevant results indicate that in the first phase of the study overall satisfaction of care was considered wrong or very wrong in 99.2 %, and the dimensions accessibility, interpersonal and technical 99.6 %, 90.8 % and 99.2 % was found correspondingly dissatisfaction. In the measurement performed after implementation of the plan, 95.2 % felt that overall satisfaction was good or very good; and found the dimensions accessibility, interpersonal and technical as good or very good in 93.8 % 95.8 % and 98.3 % correspondingly; and also was found high grade of correlation between both variables. Whereupon it was concluded that the implementation of a plan to improve the quality affects positively external user satisfaction.

Keywords: Quality of care. User satisfaction. Quality improvement.