



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción del usuario externo en la calidad de atención de
las enfermeras en una institución de salud mental 2015**

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

AUTOR:

**Br. Edelmira Rojas Miranda
Br. Mercedes Amalia Arévalo Guzmán**

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2015

Página del Jurado

Dra. Tamara Pando Escurra
Presidente

Dr. Anderson García Chávez
Secretario

Mgtr. Patricia Bejarano Álvarez
Vocal

Dedicatoria

A los usuarios y sus familiares que asisten para ser atendidos en los servicios de salud mental del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado- Hideyo Noguchi”

Agradecimiento

Gran agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por brindar a los estudiantes accesibilidad y oportunidad para enfrentar la responsabilidad de culminar con éxito el estudio, que contribuirá a mejorar el trabajo, con los usuarios, la familia y la comunidad.

Agradecimiento sincero y afectuoso al Mg. Danilo Sánchez Coronel, profesor y asesor de la tesis por habernos enseñado y guiado en esta difícil tarea.

Declaración jurada

Nosotras, Edelmira Rojas Miranda identificada con DNI 10532966 y Mercedes Arévalo Guzmán identificada con DNI 07730120, estudiantes del programa de Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada Percepción del usuario externo en la calidad de atención de las enfermeras en el Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi” 2015.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría
2. Hemos 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 previamente para obtener ningún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados ni copiado, por lo tanto los resultados que presentamos en la tesis se constituirá en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta, fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores) autoplagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Comas 18 de julio del 2015

Edelmira Rojas Miranda
DNI 10532966

Mercedes Arévalo Guzmán
DNI 07730120

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Percepción del usuario externo en la calidad de atención de la Enfermera en una Institución de Salud Mental en el año 2015, con la finalidad de Identificar la calidad de atención que brindan las enfermeras desde la percepción del familiar del usuario que acuden a los servicios de consultorios externos de adultos y emergencia en el Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado- Hideyo Noguchi”, en los meses de mayo y junio del año 2015.

La presente tesis consta de seis capítulos en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las Autoras.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
I. Planteamiento del problema	18
Realidad problemática	19
Formulación del problema	24
Justificación, relevancia y contribución	26
1.1.1. Teórica	27
1.1.2. Práctica	27
1.1.3. Metodológica	27
1.1.4. Social	27
1.2. Objetivos	28
1.3. Objetivo General	28
1.4. Objetivo Específico	28
II. Marco referencial	30
2.1. Antecedentes	31
2.1.1. Antecedentes Nacionales	32
2.2. Antecedentes Internacionales	35
2.3. Perspectiva teórica	53
III. Hipótesis y Variables	55
3.1. Identificación de variables	56
3.2. Descripción de variables	56
3.3.1. Definición conceptual	56
3.3.2. Definición operacional	56
3.4. Operacionalización de variables	57

IV. Marco metodológico	58
4.1. Tipo de investigación	59
4.2. Población, muestra y muestreo	59
4.3. Criterios de selección	60
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
4.5. Validación y confiabilidad del instrumento	60
4.6. Procedimiento de recolección de datos	62
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	63
4.8. Consideraciones éticas	63
V. Resultados	64
5.1. Presentación de resultados	65
VI. Discusión	71
Conclusiones	76
Recomendaciones	78
Referencias bibliográficas	79
Anexos	86

Resumen

Se conoce que en la última década se han desplegado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para medir la calidad de los servicios que prestan las instituciones de salud. Tal medición por lo general se realiza mediante la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; asimismo, se conoce que existe un incremento en la demanda de atención en los establecimientos de salud, con una población cada vez más exigente que expresa su insatisfacción cuando no se cubre sus necesidades. El profesional de enfermería es uno de los integrantes del equipo de salud que participa en la oferta de servicios, cumpliendo muchas veces un rol protagónico. Sin embargo en relación a los servicios de salud mental no se ha encontrado estudios sobre la satisfacción de los usuarios o acompañantes en nuestro país, y son muy escasos a nivel internacional.

El objetivo del presente estudio es identificar la calidad de la atención de las enfermeras desde la percepción de los familiares del usuario que asiste a los consultorios externos y emergencia del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado –Hideyo Noguchi”, en el año 2015, medidas a través de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Es un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, las bases teóricas se sustentan en Donabedian, y Parasuraman. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada por juicio de expertos y una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,88 para la consulta externa y 0.96 para el servicio de emergencia. La muestra fue de 164, aplicadas en el mes de mayo y junio del 2015, para el análisis se utilizó el paquete estadístico de SPSS versión 21.0.

Los resultados evidenciaron, la percepción de insatisfacción en 45,6% y una satisfacción de 6,9%, siendo la dimensión de aspectos tangibles de mayor insatisfacción y la dimensión empatía y seguridad de mayor satisfacción. Se concluye que en una atención de calidad de enfermería es importante no solo la relación interpersonal, sino también los recursos externos y administrativos.

Palabras clave: Calidad de atención de las enfermeras, percepción del familiar del usuario.

Abstract

It's known that over the last decade there have been substantial efforts and multiple initiatives in order to measure health institutions service quality, measure through a constant evaluation to the extern users; also the attentional demand is increasing, an exigent public express them dissatisfaction. Nursery professional is the main character of this attention, in every health center, but there are no researches about the customer satisfaction in a mental institution in our country.

The objective of the investigation is identify the perceptions of the customers in the Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado – Hideyo Noguchi" at 2015. Reliability, response, safety, empathy and tangible aspects are the main topics. A descriptive, quantitative survey, the theoretical bases are from Donavedian and Parasuraman. The data was done according the SERVQUAL poll modified, checked by experts judges and a pilot. Cronbach's α was 0,88 in the extern poll and 0.96 in the emergency service. It was applied to 164 users in May and June, for the analysis of the data SPSS 21.0 statistics box was used,

The following results. 45.6% in the extern poll and 6.9%, very good . It is concluded that there is a quality care nursing in a mental health institution is important not only the relationship if not also the existence of external and administrative resources..

Key Words: User perception, service quality, nursery professional