



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad de atención que tienen los familiares de pacientes que acuden a consultorios externos de salud mental en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**  
**MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORES:**

Br. Nélide Susana Sobrado Suarez  
Br. David Sánchez Moreno

**ASESORA:**

Mgtr. María Jesús López Vega

**SECCION:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ- 2014**

---

Presidente

---

Secretaria

---

Vocal

## **DEDICATORIA:**

A Dios Todopoderoso por darnos la vida diaria, la profesión que desempeñamos y permitirnos desarrollar el presente trabajo de investigación. Asimismo a nuestros queridos padres por su gran apoyo, formación profesional, motivación, y amor.

A nuestros familiares en especial a mi esposo(a), por su comprensión, aliento y motivación como a todas las personas que de una u otra forma colaboraron para la culminación de esta investigación.

A la Mg. María Jesús López Vega docente de la Universidad Cesar Vallejo, por su enseñanza, orientación, por su invaluable colaboración en el desarrollo del presente trabajo.

## **AGRADECIMIENTO:**

A todos los profesores de la Universidad César Vallejo que nos forjaron de conocimientos en el campo de la gestión y otros temas afines, asimismo a la gerencia de capacitación del HNERM por permitirnos aplicar nuestras encuestas en el servicio de consultorios externos de salud mental así poder realizar el trabajo de investigación.

También agradecemos a todos los familiares de pacientes que nos brindaron su información a través de las encuestas permitiéndonos conocer sus opiniones sobre la calidad de atención en consultorios externos de salud mental del HNERM.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nélide Susana Sobrado Suarez, estudiante del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 22485788 y David Sánchez Moreno estudiante del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06924983 con la tesis titulada: "PERCEPCION DE LA CALIDA DE ATENCION QUE TIENE LOS FAMILIARES DE PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS DE SALUD MENTAL DEL HNERM 2014".

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.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido plagiada ni presentada anteriormente para obtener un 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), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso información ilegal ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos la consecuencia y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha. Lima 13 de diciembre del 2014

Firma.....

Nombres y apellidos: Nélide Susana Sobrado Suarez.

DNI: 22485788

Lugar y Fecha. Lima 13 de diciembre del 2014

Firma.....

Nombres y apellidos: David Sánchez Moreno

DNI: 06924983

## PRESENTACION

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los familiares de pacientes acerca de los servicios recibidos y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.

Respecto a la calidad de atención en la consulta externa, Donabedian, propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los familiares de los pacientes tanto externos como internos.

El HNERM es una institución de IV nivel y de alta complejidad, contando con una área especializada en salud mental, su enfoque de calidad debe estar centrado en la calidad de atención percibida mediante la satisfacción del usuario y del entorno familiar y en la mejora continua (calidad técnica).

El enfrentar el estado de salud mental del paciente y acudir a consultorios externos para su respectiva cita; evaluación, control y tratamiento, sumado a la mala calidad de atención, generan en los familiares estrés, ansiedad, pérdida de control, agotamiento físico y mental, siendo de gran importancia la buena calidad de atención en las tres dimensiones por parte de todo el personal y profesionales de salud que laboran en dicha área.

Frente a lo mencionado se hace necesario conocer las opiniones que tiene los familiares sobre la calidad de atención en consultorios externos de salud mental, mediante la siguiente interrogante ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que tiene los familiares de pacientes que acuden a consultorios externos de salud mental? Para lo cual se realiza el presente estudio de investigación en

consultorios externos de salud mental del HNERM – ESSALUD. Para ser revisado el estudio en forma secuencial se ha dividido en siete capítulos.

Primer capítulo presenta la Introducción que incluye: Antecedentes, Marco Teórico, Justificación, Problema y Objetivos.

Segundo capítulo Marco Metodológico que incluye: Variables, Operacionalización de variables, Metodología (Tipo de Estudio y Diseño), Población, Muestra y Muestreo, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Métodos de Análisis de Datos, Aspectos Éticos.

Tercer capítulo Resultados.

Cuarto capítulo Discusión.

Quinto capítulo Conclusiones.

Sexto capítulo Recomendaciones.

Séptimo capítulo Referencias Bibliográficas.

Finalmente se presentan los anexos respectivos.

## INDICE

	<b>Pagina</b>
Caratula	
Página de Jurados	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de Autenticidad	V
Presentación	VI
Indice	VIII
Listado de Tablas	IX
Resumen	X
Abstract	XI
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCION	12
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco Teórico	21
1.3. Justificación	33
1.4. Problema	35
1.5. Objetivos	36
II MARCO METODOLOGICO	37
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalizacion de variables	40
2.3. Metodología	41
2.3.1. Tipo de estudio	41
2.3.2. Diseño	41
2.4. Población, muestra y muestreo	41
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.6. Métodos de análisis de datos	45
2.7. Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSION	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
ANEXOS	65



## INDICE DE TABLAS

	<b>Pagina</b>
Tabla No. 1 Percepción de la calidad dimensión confiabilidad	48
Tabla No. 2 Percepción de la calidad dimensión capacidad respuesta	49
Tabla No. 3 Percepción de la calidad dimensión seguridad	50
Tabla No. 4 Percepción de la calidad dimensión empatía	51
Tabla No. 5 Percepción de la calidad dimensión elementos tangibles	52
Tabla No. 6 Percepción de la calidad a nivel general	53

## RESUMEN

El objetivo de conocer la percepción de la calidad de atención que tienen los familiares de pacientes que acuden a consultorios externos de salud mental de al Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins el año 2014, se realizó una investigación no experimental, descriptiva, de corte transversal, basada en el cuestionario de percepción de SERVQUAL modificado, la validez interna por el coeficiente alfa de Cronbach fue de .874 a nivel general; la muestra estuvo constituida por 92 familiares acompañantes. El estudio encontró as dimensiones que mayor insatisfacción fue capacidad de respuesta 84.78%, empatía 69.13% y fiabilidad 68.48%, con mayor satisfacción la dimensión tangible 74.46% y seguridad 60.65%. La conclusión de la percepción de los familiares sobre la calidad de atención en general es insatisfactoria, pero reconocen un buen ambiente y competencia de los profesionales.

**PALABRAS CLAVES:** Percepción de los familiares, Calidad de atención, Consultorios externos de salud mental.

## ABSTRACT

In order to know the perception of quality of care are relatives of patients attending outpatient mental health of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2014, a non-experimental research was conducted, descriptive, cross-sectional, based in the perception questionnaire modified SERVQUAL, internal validity by the Cronbach alpha coefficient was 0.874 at a general level; the sample consisted of 92 accompanying relatives. The study found that greater dissatisfaction dimensions as responsiveness was 84.78%, empathy 69.13%, reliability 68.48%, greater satisfaction with the tangible 74.46%, security dimensión 60.65%. The conclusion of the perceptions of relatives about the quality of care in general is unsatisfactory, but recognize a good atmosphere and competence of professionals.

**KEYWORDS:** Perception of family, Quality Care, Mental Health Outpatient Health.