



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en pacientes hospitalizados y de
consulta externa del servicio de medicina del hospital
Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Susana Pilar Arzola Joya

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Dedicatoria

Con amor y gratitud a Dios, a mis padres que Dios los tenga en su gloria, a mi amado compañero por estar a mi lado eres mi apoyo incondicional y sé que podre contar siempre contigo.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de crecer como profesional. A mis profesores, quienes sin su ayuda, nunca hubiera podido hacer esta tesis y a mi familia por impulsarme en cada momento para alcanzar mis metas y objetivos.

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Calidad de atención en pacientes hospitalizados y de consulta externa en el servicio de medicina del hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016”, cuyo objetivo es: Comparar los niveles de la calidad de atención del paciente hospitalizado de diferentes consultorios externos en el servicio de medicina del hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un Anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene la variable, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Índice

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista	20
1.3 Justificación	26
1.4 Problema	27
1.5 Hipótesis	29
1.6 Objetivos	30
II. Marco Metodológico	32
2.1 Variables	33
2.2 Operacionalización de variable	33
2.3 Tipo de estudio	34
2.4 Diseño de investigación	34
2.5 Población, muestra y muestreo	35
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8 Procedimiento de recolección de datos	38
2.9 Métodos de análisis de datos	39
2.10 Aspectos éticos	39
III. Resultados	40
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	57
VI. Recomendaciones	59
VII. Referencias	62
Anexos	66

Anexo A: Artículo Científico

Anexo B: Matriz de consistencia

Anexo C: Instrumentos de recolección de datos

Anexo D: Certificados de validación de instrumentos

Anexo E: Base de datos

Anexo F: Resultados de las pruebas

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de atención	33
Tabla 2 Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario Calidad de Atención	37
Tabla 3 Niveles de confiabilidad	37
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la calidad de atención.	38
Tabla 5 Percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina	41
Tabla 6 Percepción según su nivel de la fiabilidad en pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina	42
Tabla 7 Percepción según su nivel de capacidad de respuesta en pacientes hospitalizados y de la consulta externa del servicio de medicina	43
Tabla 8 Percepción según su nivel de seguridad en pacientes hospitalizados y de la consulta externa en el servicio de medicina	44
Tabla 9 Percepción según su nivel de empatía en pacientes hospitalizados y de la consulta externa del servicio de medicina	45
Tabla 10 Percepción según su nivel de aspectos tangibles en pacientes hospitalizados y de la consulta externa del servicio de medicina	46
Tabla 11 Comparación de la percepción de la calidad de atención entre grupo de pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina	47
Tabla 12 Comparación de la fiabilidad con la prueba "U" de Mann-Whitney entre el grupo de pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina	48
Tabla 13 Comparación de la capacidad de respuesta con la prueba "U" de Mann-Whitney entre el grupo de pacientes	

hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina	49
Tabla 14 Comparación de la seguridad con la prueba “U” de Mann-Whitney entre grupo de pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina	50
Tabla 15 Comparación de la empatía con la prueba “U” de Mann-Whitney entre grupo de pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina	51
Tabla 16 Comparación de los aspectos tangibles con la prueba “U” de Mann-Whitney entre grupo de pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina	52

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Nivel de la calidad de atención en pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina.	41
Figura 2, Nivel de la fiabilidad en pacientes hospitalizados y de la consulta externa en el servicio de medicina.	42
Figura 3. Nivel de capacidad de respuesta en pacientes hospitalizados y de la consulta externa en el servicio de medicina.	43
Figura 4. Nivel de seguridad en pacientes hospitalizados y de la consulta externa en el servicio de medicina.	44
Figura 5. Nivel de empatía en pacientes hospitalizados y de la consulta externa en el servicio de medicina.	45
Figura 6. Nivel de los aspectos tangibles en pacientes hospitalizados y de la consulta externa en el servicio de medicina.	46
Figura 7. Nivel de la calidad de atención en pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina.	69

Resumen

La presente investigación titulada: Calidad de atención en pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina del hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016; tuvo como objetivo general, comparar los niveles de la calidad de atención en pacientes hospitalizados y de consulta externa del servicio de medicina del hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016.

La metodología empleada, según su finalidad fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; diseño no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 45 pacientes hospitalizados y 125 pacientes de consulta externa. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de actitudes de la escala Likert, que fue validado a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) 27 (60%) pacientes hospitalizados y 22 (17.6%) pacientes de consulta externa, percibieron la calidad de atención como inadecuada; 18 (40%) pacientes hospitalizados y 57 (45.6%) de pacientes de consulta externa percibieron la calidad de atención como regular y ningún (0%) paciente hospitalizado y 46 (36.8%) pacientes de consulta externa percibieron la calidad de atención como adecuada; y (b) Hay evidencias que existe diferencias significativas de la calidad de atención en pacientes hospitalizados y de consulta externa ($p=0.024<0.05$) en el servicio de medicina del hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016.

Palabras claves: Calidad de atención, pacientes hospitalizados y pacientes de consulta externa.

Abstract

The present research entitled: Quality of care in hospitalized patients and outpatient medical service of the National Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, 2016; Had as general objective to compare levels of quality of care in hospitalized patients and outpatient medical service of the National Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, 2016.

The methodology used, according to its purpose was applied type, with a descriptive level comparative, quantitative approach; Non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 45 hospitalized patients and 125 outpatient patients. The technique used for the collection of information was the survey and the instrument of data collection was the questionnaire of attitudes of the Likert scale, which was validated through expert judgments and determining its reliability through the Cronbach Alpha statistic.

The following conclusions were reached: (a) 27 (60%) hospitalized patients and 22 (17.6%) outpatient patients perceived quality of care as inadequate; 18 (40%) hospitalized patients and 57 (45.6%) outpatient patients perceived the quality of care as regular and none (0%) were hospitalized, and 46 (36.8%) outpatient patients perceived the quality of care as adequate ; And (b) There is evidence that there are significant differences in the quality of care in hospitalized and outpatient patients ($p = 0.024 < 0.05$) in the medical service of the National Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, 2016.

Key words: quality of care, inpatient and outpatient.