



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Atención en el servicio de admisión del
Hospital Nacional San Bartolomé. Lima. 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTORES:

Bach. Pablo Esteban Urribarri Zevallos

Bach. José Eduardo Carlos Malqui

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2015

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de tesis está dedicado a nuestros familiares, quienes son las personas que nos impulsan a seguir avanzando en nuestras carreras profesionales, gracias. Con todo cariño esta tesis se las dedicamos a ustedes.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Mg. Danilo Sánchez Coronel, por su asesoría; y al personal administrativo del Servicio de Admisión del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Nosotros, Bach. Pablo Esteban Urribarri Zevallos, identificado con DNI 06243302 y Bach. José Eduardo Carlos Malqui, identificado con DNI 18143515; estudiantes del Programa Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada Calidad de atención en el servicio de admisión del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Cercado de lima. 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 anteriormente para optar 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 se 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 ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Julio del 2015

Firma.....

Pablo Esteban Urribarri Zevallos

DNI: 06243302

Firma.....

José Eduardo Carlos Malqui

DNI: 18143515

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Calidad de Atención en el servicio de admisión del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Cercado de lima. 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación está estructurada en seis capítulos. En el primero se expone la realidad problemática, la formulación del problema, su justificación y objetivo general y secundarios. En el capítulo dos se presenta el marco referencial, antecedentes nacionales e internacionales, marco teórico y su perspectiva teórica. En el tercer capítulo se precisa la identificación de la variable, su definición conceptual y operacional, además de la operacionalización de la variable. En el cuarto capítulo se presenta el marco metodológico y este a su vez está conformado por el tipo de investigación, población, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, procesamiento de recolección de datos y algunas consideraciones éticas.

El quinto capítulo presenta el resultado descriptivo del resultado estadístico de la variable. El sexto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. Presentándose además las conclusiones de la investigación, las recomendaciones y las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Los Autores

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
I. Planteamiento del problema	18
1.1. Realidad Problemática	19
1.2. Formulación del problema	22
1.3. Justificación, relevancia y contribución	23
1.3.1. Práctica	23
1.3.2. Metodológica	23
1.3.3. Legal	23
1.4. Objetivos	24
1.4.1. Objetivo General	24
1.4.2. Objetivos Específicos	24
II. Marco Referencial	25
2.1. Antecedentes	26
2.1.1. Antecedentes Internacionales	26
2.1.2. Antecedentes Nacionales	28
2.2. Marco Teórico	31
2.2.1. Definiciones de calidad	31
2.2.2. Teorías y enfoques de la calidad	37

2.2.3. Dimensiones de la variable	39
2.2.4. Definición de términos básicos	41
2.3. Perspectiva Teórica	42
III. Hipótesis y Variables	44
3.1. Hipótesis	45
3.2. Identificación de variables	45
3.3. Descripción de variables	45
3.3.1. Definición conceptual	45
3.3.2. Definición operacional	46
3.4. Operacionalización de la variable	46
IV. Marco Metodológico	47
4.1. Tipo de investigación	48
4.1.1. Diseño	48
4.2. Población, muestra y muestreo	49
4.3. Criterios de selección	50
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.5. Validez y confiabilidad	52
4.6. Procedimientos de recolección de datos	54
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	55
4.8. Consideraciones éticas	55
V. Resultados	57
VI. Discusión	65
Conclusiones	69
Recomendaciones	71
Referencias bibliográficas	73
Anexos	78

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable CE	46
Tabla 2	Relación de validadores	53
Tabla 3	Confiabilidad cuestionario de CE	54
Tabla 4	Nivel de CE en el servicio de admisión del HNSB	58
Tabla 5	Nivel de CE según la dimensión tangibilidad	59
Tabla 6	Nivel de CE según la dimensión fiabilidad	60
Tabla 7	Nivel de CE según la dimensión capacidad de respuesta	61
Tabla 8	Nivel de CE según la dimensión seguridad	62
Tabla 9	Nivel de CE según la dimensión empatía	63

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Diagrama de Barras de los niveles de la CE	58
Figura 2	Diagrama de Barras de la CE según tangibilidad	59
Figura 3	Diagrama de Barras de la CE según fiabilidad	60
Figura 4	Diagrama de Barras de la CE según capacidad de respuesta	61
Figura 5	Diagrama de Barras de la CE según seguridad	62
Figura 6	Diagrama de Barras de la CE según empatía	63
Figura 7	Diagrama de Barras de la CE por dimensiones según importancia	64

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad de atención que se brinda en el servicio de admisión del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Cercado de Lima. 2015.

La población estuvo conformada por un total de 31,950 usuarios externos que acudieron al servicio de admisión del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé durante el mes de mayo del 2015; la muestra considero 200 usuarios. La investigación se sustenta en las teorías de Juran. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario Servqual de Parasuramen, que brindo información acerca del nivel de satisfacción del usuario externo, en sus dimensiones y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Se concluye que la calidad de la atención en un nivel de óptima representa un 52.5%, seguido de regular en un 37% y finalmente no óptima en un 10.5%. Así mismo de los hallazgos encontrados se determinó que las dimensiones que inciden más en la calidad de atención es la empatía con 22%, seguido de seguridad y la fiabilidad con un 21%, aspectos tangibles con un 20% y finalmente la sensibilidad con un 16%.

Palabras clave: *Calidad, Expectativas, Dimensiones.*

Abstract

The present study was designed to determine the overall quality of care provided in the admission service National Teaching Hospital San Bartolomé Mother Child. Cercado de Lima. 2015.

The population consisted of a total of 31,950 external users who attended the service admission National Teaching Hospital San Bartolomé Mother Child during the month of May 2015; 200 users consider the sample. The research is based on theories of Juran. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental descriptive level design, which collected information over a specific period, which was developed by applying the questionnaire Servqual Parasuramen, I provide information about the level of external user satisfaction in its size and The results are presented graphically and textually.

It is concluded that the quality of care at optimal level represents a 52.5% followed regularly by 37%, it is not optimal in 10.5%. So the findings it was determined that the dimensions that impact on the quality of care is empathy with 22%, followed by safety and reliability with 21%, tangible aspects with 20% and finally the sensitivity at 16 %.

Keywords: Quality, Expectations, Dimensions.