



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de La Calidad y Satisfacción del Usuario
Externo en el Servicio de Neonatología del Hospital
Nacional Arzobispo Loayza - Lima Perú en los Meses de
Mayo-Setiembre 2014**

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

AUTORAS:

Br. Jiménez Uribe, Norma Felicita

Br. Ruiz Santillán, Julia Aurora

ASESOR:

Dr. Cesar Bonilla Asalde

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ -2015

Mg. Emil Beraún Beraún
Presidente

Mg. Estrella Esquiagola Aranda
Secretaria

Mg. Oriana Rivera Lozada
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis la dedico a mi familia que está siempre a mi lado, me brinda su apoyo y me da en cada momento palabras de aliento de este modo llegar a culminar mis objetivos.

Autoras

Agradecimiento

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas, dándome ánimos y acompañándome en los momentos difíciles y en los momentos de felicidad. También, un agradecimiento especial a mis profesores, porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación. Y finalmente, agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado y culminar exitosamente la maestría.

Declaración Jurada

Nosotras, Norma Felicita Jiménez Uribe y Julia Aurora Ruíz Santillán, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión en los servicios de la salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI N° 10147259 y N° 10289533 respectivamente, con la tesis titulada “Gestión de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima Perú en los meses de Mayo-Setiembre 2014”, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) He 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 obtener 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 25 de Febrero del 2015

Norma Felicita Jiménez Uribe
DNI N° 10147259

Julia Aurora Ruíz Santillán
DNI N° 10289533

Presentación

Señores integrantes del jurado:

En concordancia con las normativas del reglamento de redacción y defensa de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, el autor presenta el trabajo de investigación “Gestión de la calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima Perú en los meses de Mayo-Setiembre 2014”, con motivos de optar el grado de Magister en Gestión en los servicios de la salud.

La investigación está dividida en siete capítulos, en el capítulo I se presenta la introducción donde se plantea los antecedentes científicos relacionados con la investigación de estudio, se formula los problemas, objetivos e hipótesis de la investigación; se enfocan los fundamentos teóricos de las variables de investigación, como viene a ser la Gestión de calidad y la satisfacción del usuario, en el capítulo II se expresa la metodología, el diseño de investigación, métodos, se detallan las técnicas y los instrumentos y fuentes de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos; en el capítulo III, se hace una descripción de los resultados, comprobación de las hipótesis general y específicas; en el capítulo IV se presenta la discusión con estudios similares, luego en el capítulo V y VI se formulan las conclusiones y las sugerencias, y finalmente en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

Las autoras

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	
Índice de Figuras	
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCION	11
1.1 Antecedentes	12
1.2 Marco teórico	15
1.3 Justificación	22
1.4 Problema	30
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivos	32
II. MARCO METODOLÓGICO	33
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización	34
2.3 Metodología	37
2.4 Población, muestra y muestreo	39
2.5 Técnicas de recolección de datos	40
2.6 Métodos de análisis de datos	41
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSION	61

V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS	

Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, Determinar como la gestión de la calidad se relaciona con las satisfacciones de los usuarios externo, en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima Perú en los meses de mayo-setiembre 2014. Así mismo se plantearon tres objetivos específicos que contribuirán a alcanzar el objetivo general. Además se analizaron de acuerdo a cada variable sus diferentes dimensiones e indicadores. La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido descriptivo de tipo no experimental y de diseño correlación. La población para este estudio estuvo conformada por 50 personas (50 padres de los recién nacidos que se encuentran en el hospital en el servicio de neonatología. A través del uso de instrumentos validados por expertos, se midió la confiabilidad obteniendo como resultado a través de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach 0.789 para la variable X y 0.859 para la variable Y, siendo una confiabilidad aceptable. Se realizó la contrastación de hipótesis por variables, obteniendo como resultado para el caso de la primera hipótesis un valor de 0.812 según la prueba estadística de Spearman, rechaza la H_0 pues el valor de $p = 0,000 < 0,05$. En conclusión, se prueba la hipótesis 1 demuestra que la gestión de la calidad se relaciona significativamente fuerte con la satisfacción del usuario externo, en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. La correlación se encuentra en el nivel fuerte al 0.812, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Palabras Claves: Calidad, atención, satisfacción, estructura, proceso, resultado, usuario, dimensiones de calidad, gestión

Abstract

For the development of this research, it has been necessary to consider a general goal, determine as quality management is related to the satisfaction of the external users, neonatology service of the National Hospital Archbishop Loayza - Lima Peru in the months of May to September 2014. Likewise three specific objectives that will contribute to the general objective raised. Moreover were analyzed according to each variable its different dimensions and indicators. The methodology used to conduct this study was non-experimental descriptive and correlational design. The population for this study consists of 50 people (50 parents of newborns hospitalized in neonatology service. Through the use of validated by experts instruments , reliability was measured resulting in through reliability testing Alpha Cronbach 0.789 and 0.859 for the X variable for the variable Y , with acceptable reliability . hypothesis testing by variables was performed , resulting in the case of the first scenario a value of 0.812 as the statistical test of Spearman , rejecting the H0 since the value of $p = 0.000 < 0.05$. Therefore, hypothesis 1 is approved demonstrating that quality management is related significantly stronger with external user satisfaction in the service of neonatology National Archbishop Loayza Hospital. The correlation is strong level in 0812, as the correlation coefficient of Spearman's Rho.

KEY WORDS: Quality, care, satisfaction, structure, process, results, management, client, quality dimensions.