



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo y calidad de registro
médico en el Hospital Docente Materno Infantil el
Carmen de Huancayo 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Calderon Monge, Lessli Beatriz

ASESOR:

Dr. Bastidas Parraga, Gustavo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

.....
Dra. Cristóbal Tembladera, Carolina Mercedes
Presidente

.....
Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés
Secretario

.....
Dr. Bastidas Parraga, Gustavo
Vocal

DEDICATORIA

A mi abuelita quien desde el cielo me protege y me impulsa a seguir adelante día a día con cariño le dedico este trabajo de investigación.

Lessli Beatriz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional en el desarrollo de esta investigación, así mismo al Hospital Docente Materno Infantil el Carmen, con especial gratitud al área de Calidad por su apoyo en la realización de este estudio. Así mismo agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por la formación profesional impartida, y finalmente a mi asesor Dr. Bastidas por los conocimientos brindados en la realización de esta investigación.

La Autora.

DECLARACIÓN JURADA

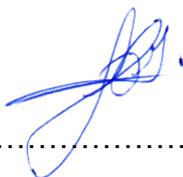
Yo, Lessli Beatriz Calderon Monge, estudiante del programa **Maestría En Gestión De Los Servicios De Salud** de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 46217905 con la tesis titulada “Satisfacción Del Usuario Externo Y Calidad De Registro Medico En El Hospital Docente Materno Infantil El Carmen De Huancayo 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado, es decir 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 a se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) o falsificado (representar falsamente las ideas, de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Huancayo, 03 de Diciembre del 2016



.....
Lessli Beatriz Calderon Monge

DNI N° 46217905

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción Del Usuario Externo Y Calidad De Registro Medico En El Hospital Docente Materno Infantil El Carmen De Huancayo 2016”, con la finalidad de Determinar la relación de la satisfacción del usuario externo y la calidad de registro médico en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo 2016, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister En Gestión De Los Servicios De Salud.

La tesis está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción, realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. Capítulo II: Método, diseño de investigación, variables y Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos éticos, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias y Anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

| | Pág. |
|--------------------|------|
| CARÁTULA | i |
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración jurada | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Indice de tablas | ix |
| Índice de gráficos | xi |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

| | |
|-----------------------------------|----|
| 1.1. Realidad Problemática | 15 |
| 1.2. Trabajos previos | 17 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al Tema | 21 |
| 1.4. Formulación del problema | 27 |
| 1.5. Justificación | 27 |
| 1.6. Hipótesis | 28 |
| 1.7. Objetivos | 29 |

CAPÍTULO II MÉTODO

| | |
|--|----|
| 2.1. Diseño de investigación | 30 |
| 2.2. Variables | 31 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 32 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad | 33 |
| 2.5. Procedimientos de recolección de datos. | 33 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos | 34 |
| 2.7. Consideraciones éticas | 34 |

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO III | |
| RESULTADOS | 35 |
| CAPÍTULO IV | |
| DISCUSIÓN | 76 |
| CAPÍTULO V | |
| CONCLUSIONES | 82 |
| CAPÍTULO VI | |
| RECOMENDACIONES | 83 |
| CAPITULO VII | |
| REFERENCIAS | 84 |
| ANEXOS | |
| Anexo N° 01: Matriz de consistencia | |
| Anexo N° 02: Matriz de operacionalización | |
| Anexo N° 03: Matriz de validación | |
| Anexo N° 04: Instrumento | |
| Anexo N° 05: Data de resultados | |
| Anexo N° 06: Documento de aplicación tesis | |
| Anexo N° 07: Proyecto de mejora | |

INDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla N° 01: Condición del encuestado de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 36 |
| Tabla N° 02: Edad de usuarios encuestados de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 37 |
| Tabla N° 03: Nivel de estudio de usuarios de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 38 |
| Tabla N° 04: Tipo de seguro por el cual se atienden los de usuarios de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo 2016. | 39 |
| Tabla N° 05: Tipo de usuario de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 40 |
| Tabla N° 06: Especialidad donde fue atendido los usuarios de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 41 |
| Tabla N° 07: Fiabilidad. | 43 |
| Tabla N° 08: Capacidad de respuesta. | 45 |
| Tabla N° 09: Seguridad. | 47 |
| Tabla N° 10: Empatía. | 49 |
| Tabla N° 11: Aspectos Tangibles. | 51 |
| Tabla N° 12: Satisfacción del usuario externo de consultorio del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen De Huancayo 2016. | 53 |
| Tabla N°13: Medición global por preguntas de cuestionario de satisfacción del usuario externo de consultorio del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo 2016. | 55 |
| Tabla N° 14: Causas priorizadas de insatisfacción del usuario externo de consultorio del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo 2016. | 57 |
| Tabla N° 15: Matriz de Mejora de la satisfacción del usuario externo del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo 2016. | 58 |
| Tabla N° 16: Registro de la calidad de la Historia clínica. | 59 |
| Tabla N° 17: Metodología diagnóstica. | 60 |

| | |
|--|----|
| Tabla N° 18: Evolución. | 61 |
| Tabla N° 19: Tratamiento. | 63 |
| Tabla N° 20: Evaluación final y observaciones. | 64 |
| Tabla N° 21: Calidad de Registro medico de Consulta externa del Hospital Docente Materno infantil el Carmen de Huancayo 2016. | 65 |
| Tabla N° 22: Nivel de la calidad de registro médico. | 67 |
| Tabla N° 23: Prueba de normalidad. | 68 |
| Tabla N° 24: Relación de la satisfacción del usuario externo y la calidad de registro medico en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo 2016. | 69 |
| Tabla N° 25: Relación de fiabilidad y la calidad de registro medico en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo 2016. | 70 |
| Tabla N° 26: Relación de capacidad de respuesta y la calidad de registro medico en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo 2016. | 71 |
| Tabla N° 27: Relación de Seguridad y la Calidad De Registro Medico en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen De Huancayo 2016. | 73 |
| Tabla N° 28: Relación de empatía y la calidad de registro médico en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo 2016. | 74 |
| Tabla N° 29: Relación de aspectos tangibles y la calidad de registro médico en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo 2016. | 75 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|---|------|
| Gráfico N° 01: Condición del encuestado de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 36 |
| Gráfico N° 02: Edad consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 37 |
| Gráfico N° 03: Nivel de estudio de usuarios de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 38 |
| Gráfico N° 04: Tipo de seguro por el cual se atienden los de usuarios de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 40 |
| Gráfico N° 05: Tipo de usuario de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen Huancayo 2016. | 41 |
| Gráfico N° 06: Especialidad donde fue atendido los usuarios de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil Carmen Huancayo 2016. | 42 |
| Gráfico N° 07: Fiabilidad. | 44 |
| Gráfico N° 08: Capacidad de respuesta. | 46 |
| Gráfico N° 09: Seguridad. | 48 |
| Gráfico N° 10: Empatía. | 50 |
| Gráfico N° 11: Aspectos Tangibles. | 52 |
| Gráfico N° 12: Satisfacción del usuario externo de consultorio del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen De Huancayo 2016. | 53 |
| Gráfico N° 13: Medición global por preguntas de cuestionario de satisfacción del usuario externo de consultorio del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen De Huancayo 2016. | 56 |
| Gráfico N° 14: Registro de la calidad de la Historia clínica. | 59 |
| Gráfico N° 15: Metodología diagnóstica. | 60 |
| Gráfico N° 16: Evolución. | 62 |
| Gráfico N° 17: Tratamiento. | 63 |
| Gráfico N° 18: Evaluación final y observaciones. | 64 |
| Gráfico N° 19: Calidad de Registro medico de Consulta externa del Hospital Docente Materno infantil el Carmen de Huancayo 2016. | 66 |

Satisfacción del usuario externo y calidad de registro médico en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo 2016

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación tiene como problemática general ¿De qué manera se relaciona la satisfacción del usuario externo y la calidad de registro médico en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo 2016?, así mismo el objetivo general es determinar la relación de la satisfacción del usuario externo y la calidad del registro médico en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo 2016, con la hipótesis general, existe relación de la satisfacción del usuario externo y la calidad de registro médico en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo 2016.

Con un diseño de investigación no experimental de nivel Correlacional y diseño Correlacional simple, con dos variables, satisfacción del usuario externo y calidad de registro médico; así mismo la población estuvo conformada por usuarias de consultorios externos del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo 2016, a quienes se aplicó dos instrumentos uno fue SERQUAL y el otro por análisis de documentos el cual fue la historia clínica, la muestra fue no probabilística, con un tamaño de 40 usuarias de consultorios externos de las especialidades de ginecología, alto riesgo obstétrico, planificación familiar, prevención oncológica primaria y obstetricia.

Finalmente se encontró un porcentaje de 63.8% de satisfacción en los usuarios externos y respecto a la calidad del registro médico se encontró un 80% completas, por lo que concluimos que no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de registro médico en el Hospital Docente Materno Infantil el Carmen de Huancayo 2016. ($r=0.180$, p valor = $0.266 > 0.05$).

Palabras clave: Satisfacción del usuario externo, calidad de registro médico.

External user satisfaction an quality of medical records at the Materno Infantil el Carmen Hospital de Huancayo 2016.

ABSTRACT

The present research work has a general problem how is the satisfaction an quality of medical records at the Materno Infantil el Carmen Hospital de Huancayo 2016?. also the general objetive is to determine the relationshipp of the satisfaction an quality of medical records at the Materno Infantil el Carmen Hospital de Huancayo 2016, with general hypothesis, there is a relations of the external user satisfaccion and the medical recordquality in the Materno Infantil el Carmen Hospital de Huancayo 2016.

With a non-experimental research desing of correlational design, with two variables, external user satisfactions and the medical record quality; also the populations was made up of users of external clinics of the Materno Infantil el Carmen Hospital de Huancayo 2016.to whom two instruments were applied, one was SERQUAL and the other by analysis of docuements which was the clinical history, the simple was non- probabilistic, with a size of 40 users of outpatient clinics specializing risk, family planing, primary caner prevention and obstetrics. Finally, a percentage of 63.8% of satisfaction was found in external users, and 80% of the quality of the medical record was found so we concluded that there is no significant relationship between external user satisfactions and the medical record quality in the Materno Infantil el Carmen Hospital de Huancayo 2016(($r=0.180$, $p \text{ valor} = 0.266 > 0.05$).

Key words: external user, satisfaction medical record quality.