



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Atención y servicios de salud en el Puesto de
Salud Rescate Lima 2014**

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

AUTORES:

**Bach: Esperanza Flor Ortiz Sotelo
Bach: Oscar Dongo Gutiérrez**

ASESOR:

Mgtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Administrativa

PERÚ – 2015

JURADO CALIFICADOR

Dr.....

Presidente

Dr. Luis Núñez Lira

Dr.....

Secretario

Dr. Ricardo Guevara Fernández

Vocal.

Magtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

Dedicatoria

A mis padres, por haberme dado el ser y todo su amor, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, a mis queridos hermanos, por su apoyo incondicional, y a Dios, ya que nada sin él tiene sentido.

Esperanza Flor

Dedico de manera especial al creador por permitirme la sabiduría necesaria para la realización de esta Tesis, a mis padres, mi esposa e hijos por su apoyo incondicional para alcanzar este nuevo logro profesional.

Oscar

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo nuestra eterna gratitud por permitirnos estudiar en sus aulas y alcanzar un importante logro personal; optar el grado de Maestro en Gestión Pública. De manera especial a nuestro asesor Jesús Núñez por compartir sus conocimientos y experiencia durante el desarrollo de esta tesis, a sus Autoridades y Docentes por compartir sus enseñanzas y conocimientos.

Los Autores

Declaración Jurada

Yo, Esperanza Flor Ortiz Sotelo, y Oscar Dongo Gutiérrez, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 07165674 y DNI N°07949198 , con la tesis titulada “Calidad de Atención y Servicios de Salud en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014”.

Declaro 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 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Abril de 2015

Firma.....

Esperanza Flor Ortiz Sotelo y Oscar Dongo Gutiérrez.

DNI N° 07165674 y DNI N° 07949198

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “ Calidad de Atención y Servicios de Salud en el Puesto de Salud Rescate Lima año 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

| | Pág. |
|------------------------------|------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Lista de tablas | x |
| Lista de Figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |

I. Introducción

| | | |
|--------|--|----|
| 1.1 | Realidad Problemática | 18 |
| 1.2 | Formulación del problema | 20 |
| 1.3 | Justificación, relevancia y contribución | 20 |
| 1.3.1. | Teórica | 20 |
| 1.3.2. | Práctica | 21 |
| 1.3.3. | Metodológica | 21 |
| 1.3.4. | Social | 22 |
| 1.3.5. | Legal | 22 |
| 1.4. | Objetivos | 22 |
| 1.4.1. | Objetivo General | 22 |
| 1.4.2. | Objetivo Específico | 23 |

II. Marco referencial

| | | |
|--------|------------------------------|----|
| 2.1. | Antecedentes | 25 |
| 2.1.1. | Antecedentes Nacionales | 25 |
| 2.1.2. | Antecedentes Internacionales | 32 |

| | | |
|-----------------------------------|---|----|
| 2.2 | Marco teórico | 37 |
| 2.3 | Perspectiva Teórica | 72 |
| III. Hipótesis y Variables | | |
| 3.1. | Hipótesis | 75 |
| 3.1.1. | Hipótesis General | 75 |
| 3.1.2. | Hipótesis Específica | 75 |
| 3.2. | Identificación de la variable | 75 |
| 3.3. | Descripción de la variable | |
| 3.3.1. | Definición conceptual | |
| 3.3.2. | Definición operacional | |
| 3.4. | Operacionalización de la variable | 77 |
| IV. Marco metodológico | | |
| 4.1. | Tipo de estudio | 80 |
| 4.2. | Población, muestra y muestreo | 82 |
| 4.3. | Criterios de selección | 83 |
| 4.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 83 |
| 4.5. | Validación y confiabilidad del instrumento | 87 |
| 4.6. | Procedimiento de recolección de datos | 89 |
| 4.7. | Métodos de análisis e interpretación de datos | 90 |
| V. Resultados | | |
| 5.1. | Presentación de resultados | 93 |
| 5.2. | Contrastaciones de las hipótesis | 97 |

| | |
|--|-----|
| VI. Discusión | 102 |
| Conclusiones | 107 |
| Recomendaciones | 109 |
| Referencias bibliográficas | 111 |
| Anexos | |
| | |
| Anexo 1. Matriz de Consistencia | 120 |
| Anexo 2. Operacionalización de la Variable | 121 |
| Anexo 3. Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide la calidad de Atención. | 122 |
| Anexo 4. Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide los Servicios de salud. | 128 |
| Anexo 5. Cuestionario para recojo de datos sobre Calidad de Atención | 134 |
| Anexo 6. Cuestionario para recojo de datos sobre Servicios de salud | 136 |
| Anexo 7. Base de datos de calidad de atención. | 138 |
| Anexo 8. Base de datos de servicios de salud. | 140 |
| Anexo 9. Variables Calidad de Atención y Servicios Salud | 142 |
| Anexo 10. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman. | 144 |

Lista de Tablas

| | Página |
|---|--------|
| Tabla 1. Operacionalización de calidad de atención | 77 |
| Tabla 2. Operacionalización de Servicios de salud | 78 |
| Tabla 3. Validez del instrumento Calidad de Atención | 88 |
| Tabla 4. Validez del instrumento Servicios de salud | 88 |
| Tabla 5. <i>Confiabilidad cuestionario de calidad de atención</i> | 89 |
| Tabla 6. <i>Confiabilidad cuestionario de servicios de salud</i> | 89 |
| Tabla 7. Descripción de niveles de Calidad de Atención y servicio De salud en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014. | 93 |
| Tabla 8. Descripción de niveles de Calidad de Atención y servicio De admisión, en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014. | 94 |
| Tabla.9. Descripción de niveles de Calidad de Atención y servicio De consulta, en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014. | 95 |
| Tabla 10. Descripción de niveles de Calidad de Atención y servicio De medicamentos en el Puesto Salud Rescate Lima 2014. | 96 |
| Tabla 11. Correlación de Spearman entre las variables Calidad de Atención y el Servicio de Salud al usuario | 97 |
| Tabla 12. Correlación de Spearman entre La Calidad de Atención y el Servicio de Admisión. | 98 |
| Tabla 13. Correlación de Spearman entre La Calidad de Atención y el Servicio de Consulta | 99 |
| Tabla 14. <i>Correlación de Spearman entre La Calidad de Atención y el Servicio de Medicamentos.</i> | 100 |

Lista de Figuras

| | Página |
|---|--------|
| Figura 1. Evolución histórica de la calidad | 59 |
| Figura 2. El derecho a la salud (OMS) | 67 |
| Figura 3. Esquema del diseño de investigación | 81 |
| Figura 4. Diagrama de burbujas entre la Calidad de Atención y el servicio de salud en el Puesto de salud Rescate Lima 2014. | 93 |
| Figura 5. Diagrama de burbujas entre la Calidad de Atención, y el servicio de admisión en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014. | 94 |
| Figura 6. Diagrama de burbujas entre la Calidad de Atención, y el servicio de consulta en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014. | 95 |
| Figura 7. Diagrama de burbujas entre la Calidad de Atención, y el Servicio de medicamentos en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014. | 96 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, Determinar en qué medida se relaciona la Calidad de Atención y Servicios de Salud, del Puesto de Salud Rescate Lima Año 2014. La población es de 101 usuarios, la muestra fue probabilística de 80, en los cuales se han empleado las variables: Calidad de Atención y Servicios de Salud.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Calidad de Atención, el cual estuvo constituido por 15 preguntas en la escala de Likert (1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- Algunas veces, 4.-Casi siempre, 5.-Siempre) y el Cuestionario en bases teóricas de servicios de salud, el cual estuvo constituido por 15 sus respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices: (1.-Nunca, 2.-Casi nunca, 3.-Algunas veces, 4.-Casi siempre, 5.-Siempre) que brindaron información acerca de la Calidad de Atención y servicios de salud, a través de la valoración de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que la Calidad de Atención se relaciona significativamente con el Servicio de salud en el Puesto de Salud Rescate Lima- 2014; lo cual indica que a mejor Calidad de Atención existirá mayor y mejor Servicio de Salud, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,674$ represento una correlación moderada entre las variables.

Palabras claves: Calidad de Atención, Servicios de Salud.

Abstract

The present study was overall goal, determine to what extent the Quality of Care and Health Services is related, of the Health Rescue Lima 2014. The population is 101 users, was probabilistic sample of 80, in which they have used the variables: Quality of Care and Health Services.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire Quality of Care, which consisted of 15 questions on the scale Likert (1.-Never 2.-Almost never, 3.- Sometimes 4.-Almost always, 5.-Always) and Questionnaire on theoretical bases of health services, which consisted of 15 answers are Likert: Questionnaire-indices: (1.-Never, 2.- Almost never, 3.- Sometimes, 4.- Almost always, 5.- Always) that provided information about the quality of care and health services, through the assessment of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is certainty to say there is a direct, very high and significant relationship between quality of care and health services in the Health Post Rescue Lima 2014; suggesting that a better quality of care will exist more and better health service, with the Spearman correlation coefficient $Rho = 961$ represent a high correlation between variables.

Keywords: Quality of Care, Health Service.