



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en los consultorios externos del
servicio de medicina especializada en psiquiatría del
hospital San José - Carmen de la Legua Reynoso –
Callao - 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Nelida Luz Valerio Contreras

ASESOR:

Dra. Valenzuela Moncada Carolina

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Dr. Edwin Martínez Lopez

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Dedicatoria

A Dios y a la memoria de mi madre Julia quienes guían mi camino en cada momento, a mi padre Hilario y hermanos por su amor incondicional. A mi hijo Anthony quien ha sido, es y será mi motivación, inspiración y felicidad.

Agradecimiento

A nuestra asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada por transferirnos sus conocimientos y por el tiempo dedicado a la revisión de la Tesis. A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y apoyo constante. Al Hospital San José del Callao por su participación y colaboración en el logro de la investigación.

Declaración Jurada

Yo, Nelida Luz Valerio Contreras, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 106968141, con la tesis titulada: “Calidad de Atención en los consultorios externos del servicio de medicina especializada en psiquiatría del hospital San José – Carmen de la Legua - Reynoso – Callao – 2015”.

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 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.

Los Olivos, 19 de Marzo 2016
Nelida Luz Valerio Contreras
DNI: 10696814

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos el presente trabajo de investigación: “Calidad de Atención en los consultorios externos del servicio de medicina especializada en psiquiatría del hospital San José – Carmen de la Legua - Reynoso - Callao-2015”. El mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la calidad de la atención brindada en los Consultorios Externos del Servicio de Medicina Especializada en Psiquiatría del Hospital San José – Carmen de la Legua – Reynoso – Callao – 2015. En el trabajo mencionado describimos seis capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco referencial, hipótesis y variables, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente

El autor

Índice

| | |
|---|-----------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Antecedentes | 14 |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística | 19 |
| 1.3. Justificación | 40 |
| 1.4. Problema | 43 |
| 1.5. Objetivos | 50 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 52 |
| 2.1. Variables | 53 |
| 2.2. Operacionalización de variable | 53 |
| 2.3. Metodología | 57 |
| 2.3.1. Tipos de investigación | 57 |
| 2.3.2. Diseño | 57 |
| 2.4. Población, muestra y muestreo | 58 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 60 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos | 64 |

| | |
|--|-----------|
| III. RESULTADOS | 65 |
| IV. DISCUSIÓN | 72 |
| V. CONCLUSIONES | 75 |
| VI. RECOMENDACIONES | 78 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 82 |
| VIII. APÉNDICE | 86 |
| Matriz de consistencia | 87 |
| Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ | 91 |
| Instrumento | 92 |
| Carta de consentimiento informado | 95 |
| Formato de validación de instrumento | 96 |
| Matriz de datos | 105 |
| Confiabilidad por elemento | 113 |
| Artículo científico | 114 |

Lista de tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables | 56 |
| Tabla 2. Prueba de confiabilidad de la variable calidad de atención | 63 |
| Tabla 3. Estadística de la escala | 64 |
| Tabla 4. Calidad de atención | 66 |
| Tabla 5. Dimensión oportunidad | 67 |
| Tabla 6. Dimensión seguridad | 68 |
| Tabla 7. Dimensión principios éticos | 69 |
| Tabla 8. Dimensión satisfacción de las necesidades de salud | 70 |
| Tabla 9. Dimensión satisfacción del usuario | 71 |
| Tabla 10. Confiabilidad por elemento | 113 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Principios filosóficos del hospital San José | 36 |
| Figura 2. Valores del hospital San José | 36 |
| Figura 3. Calidad de atención | 66 |
| Figura 4. Dimensión oportunidad | 67 |
| Figura 5. Dimensión seguridad | 68 |
| Figura 6. Dimensión principios éticos | 69 |
| Figura 7. Dimensión satisfacción de las necesidades de salud | 70 |
| Figura 8. Dimensión satisfacción del usuario | 71 |

Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado: “Calidad de Atención en los consultorios externos del servicio de medicina especializada en psiquiatría del hospital San José – Carmen de la Legua - Reynoso – Callao – 2015”. se planteó como problema de investigación: ¿Cómo perciben los usuarios la Calidad de Atención recibida en los Consultorios Externos del Servicio de Medicina Especializada en Psiquiatría del Hospital San José – Carmen de la Legua – Reynoso – Callao - 2015?

Teniendo como objetivo general: Determinar la calidad de la atención brindada en los Consultorios Externos del Servicio de Medicina Especializada en Psiquiatría del Hospital San José – Carmen de la Legua – Reynoso – Callao – 2015. Esta investigación fue un estudio de tipo descriptivo, con un diseño No Experimental, transeccional en una población y muestra conformada por 275 usuarios de los consultorios externos del Servicio de Medicina Especializada en Psiquiatría del Hospital San José.

En el presente estudio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario con escala de Likert.

Obteniéndose entre sus conclusiones que el nivel de calidad de atención en los consultorios externos de medicina especializada en psiquiatría es bueno obteniendo un porcentaje de 71.6% y una percepción de calidad muy bueno en el 16.7% de los usuarios. La dimensión con menor porcentaje de aceptación fue la de satisfacción del usuario, por lo cual se brindan sugerencias de implementación, diseñar y proporcionar material informativo con temas de interés para los usuarios.

Palabras Claves: Calidad de atención, oportunidad, seguridad, principios éticos, satisfacción de las necesidades de salud y satisfacción del usuario.

Abstract

In this research paper entitled "Quality of Care in outpatient medical service specializing in psychiatric hospital San Jose - Carmen de la Legua - Reynoso - Callao - 2015". He was raised as a research problem: How do users perceive the quality of care received in the outpatient Medicine Service Specialized Hospital Psychiatry San Jose - Carmen de la Legua - Reynoso - Callao - 2015?

Given the general objective: To determine the quality of care provided in outpatient Medicine Service Specialized Hospital Psychiatry San Jose - Carmen de la Legua - Reynoso - Callao - 2015. This research was a descriptive study with a Experimental design No, transeccional in a population and sample consisted of 275 users outpatient Medicine Service Hospital Psychiatry Specializing in San Jose.

In the present study the survey technique was applied as an instrument and a questionnaire with Likert scale was used.

Obtaining among its conclusions that the level of quality of care in outpatient medical specialist in psychiatry is good getting a percentage of 71.6% and a perception of very good quality in 16.7% of users. The dimension with the lowest percentage of acceptance was user satisfaction, so suggestions are provided implementation, design and provide educational information on topics of interest to users.

Keywords: Quality of care, timeliness, security, ethical principles, meeting the health needs and user satisfaction.