



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención profesional al usuario en el puesto
de salud de “Santa Luzmila II”, Comas - 2016**

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

AUTORA:

Br. Katty Yovana, Revilla Mamani

ASESOR:

Mg. Daniel Ángel, Córdova Sotomayor

SECCIÓN:

Ciencias de la salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2016

Jurado de sustentación

Dr. Roberto Marroquín Peña
Presidente

Dr. Abner Chávez Leandro
Secretario

Mg. Daniel Córdova Sotomayor
Vocal

Dedicatoria

Primeramente dedico este trabajo a DIOS por darme la oportunidad de poder llevar a cabo esta investigación.

A mi familia, quienes siempre están ahí para apoyarme en todo momento.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de llevar a cabo esta tesis.

Al docente por su orientación y compartir sus conocimientos y a todas las personas que motivan a seguir adelante gracias.

Agradecimiento

A Dios por brindarme la oportunidad de finalizar la maestría de mención de Gestión de los Servicio de Salud.

A la Universidad Cesar Vallejo y a la Facultad de posgrado por el apoyo en la investigación para optar el título de maestría de la mención de Gestión de los Servicios de Salud.

Al docente del curso de investigación el Dr. Daniel Córdova por compartir sus conocimientos, su orientación, compromiso y paciencia.

Declaración jurada

Yo, Katty Yovana Revilla Mamani, estudiante del Programa Gestión de Servicio de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 10094159, con la tesis titulada:

Calidad de atención profesional al usuario en el puesto de salud de “Santa Luzmila II”, Comas – 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 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 ha sido falseado, ni duplicado, ni copiado y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los olivos, 08 de junio del 2016

.....
Katty Yovana Revilla Mamani

10094159

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Calidad de atención profesional al usuario en el puesto de salud de “Santa Luzmila II”, Comas – 2016, con la finalidad de determinar la diferencia del nivel de la calidad de atención al usuario del profesional de salud entre el servicio de enfermería y el servicio de medicina general. En cumplimiento de reglamento de Grados y Títulos de la universidad cesar vallejo para obtener el grado de magister en gestión de los servicios de la salud

Autora

Índice

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
CAPITULO I	16
INTRODUCCIÓN	17
1.1. Antecedentes	18
1.2. Fundamentación teórica	26
1.3. Justificación	41
1.4. Problema	43
1.4.1. Problema general	45
1.4.2. Problema especificos	45
1.5. Hipótesis	45
1.5.1. Hipótesis general	45
1.5.2. Hipótesis especifica	46
1.6. Objetivos	46

1.6.1. Objetivos general	47
1.6.2. Objetivos específicos	47
CAPITULO II	
MARCO METODOLOGICO	48
2.1. Variable	49
2.2. Operacionalización de variable	49
2.3. Metodología	50
2.4. Tipo de estudio	50
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.7. Técnica e Instrumento de recolección de datos	52
2.8. Metodología de análisis de datos	54
CAPITULO III	55
3.1. Resultados descriptivos	56
3.2. Resultados inferenciales	71
CAPITULO IV	
DISCUSION	77
CAPITULO V	
CONCLUSIONES	82
CAPITULO VI	
RECOMENDACIONES	85
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	87
CAPÍTULO VIII	

ANEXOS	93
8.1. Matriz de consistencia	94
8.2. Consentimiento informado	96
8.3. Prueba relacionado al nivel de calidad de atención	97
8.4. Carta de presentación	100
8.5. Carta de aceptación	101
8.6. Baseo de datos de la prueba piloto	102
8.7. Baremo	103
8.8. Análisis de la fiabilidad	104
8.9. Documento de validación por juicio de expertos	105
8.10. Fotos	111
8.11. Artículo científico	112

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de variable de la calidad de atención	51
Tabla 2	Distribución de la calidad de atención al usuario por el Profesional de salud entre el servicio de enfermería y medicina general, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas – 2016.	56
Tabla 3	Distribución de la calidad de atención al usuario por el profesional de salud entre el servicio de enfermería y medicina general, en su dimensión estructura, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas – 2016.	58
Tabla 4	Distribución de la calidad de atención al usuario por el Profesional de salud entre el servicio de enfermería y medicina general, en su dimensión proceso, del puesto de salud de Salud Luzmila II, Comas – 2016.	61
Tabla 5	Distribución de la calidad de atención al usuario por el Profesional de salud entre el servicio de enfermería y medicina general, en su dimensión resultado, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas – 2016.	64
Tabla 6	Distribución de la calidad de atención al usuario por el Profesional de salud entre el servicio de enfermería y medicina general, en sus tres dimensiones estructura, proceso y resultado, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016.	67

Tabla 7	Nivel comparativo de la calidad de atención al usuario por el Profesional salud, entre el servicio de enfermería y medicina general, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016.	71
Tabla 8	Nivel comparativo de la calidad de atención al usuario por el Profesional salud, entre el servicio de enfermería y medicina general en dimensión estructura, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas – 2016.	73
Tabla 9	Nivel comparativo de la calidad de atención al usuario por el profesional salud, entre el servicio de enfermería y medicina general, en dimensión proceso, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016.	74
Tabla 10	Nivel comparativo de la calidad de atención al usuario por el profesional salud, entre el servicio de enfermería y medicina general en su dimensión resultado, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016.	76

Índice de gráficos

	Pág.	
Figura 1	Ciclo de calidad de Deming	30
Figura 2	Modelo de desconfirmación de expectativas de Oliver	32
Figura 3	Conceptos de calidad y satisfacción	33
Figura 4	Distribución de la calidad de atención al usuario por el profesional de salud entre el servicio de enfermería y medicina general, del puesto salud de santa Luzmila II, Comas - 2016.	57
Figura 5	Distribución de la calidad de atención al usuario por el profesional de salud en el servicio de enfermería, en su dimensión estructura, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016.	59
Figura 6	Distribución de la calidad de atención al usuario por el Profesional de salud en el servicio de medicina general, en su dimensión estructura, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016.	60
Figura 7	Distribución de la calidad de atención al usuario por el profesional de salud en el servicio de enfermería, en su dimensión proceso, puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas – 2016.	62
Figura 8	Distribución de la calidad de atención al usuario por el Profesional de salud en el servicio de medicina general, en su dimensión proceso, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016.	63
Figura 9	Distribución de la calidad de atención al usuario por el	65

Profesional de salud en el servicio de enfermería, en su dimensión resultado, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016.

- Figura 10 Distribución de la calidad de atención al usuario por el profesional de salud en el servicio de medicina general, en su dimensión resultado, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016.. 66
- Figura 11 Distribución de la calidad de atención al usuario por el profesional de salud en el servicio de enfermería, en sus dimensiones estructura, proceso y resultado, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas - 2016. 69
- Figura 12 Distribución de la calidad de atención al usuario por el Profesional de salud en el servicio de medicina general, en sus dimensiones estructura, proceso y resultado, del puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas – 2016. 70

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo comparar el nivel de la calidad de atención al usuario del profesional de salud entre el servicio de enfermería y el servicio de medicina general, en el puesto de salud de Santa Luzmila II, Comas – 2016, siguiendo el modelo de Donabedian quien hace énfasis en las dimensiones: estructura, proceso y resultado.

El presente estudio es cuantitativo de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra se seleccionó mediante el tipo de muestreo no probabilístico el cual estuvo constituido por 164 usuarios, en el servicio de enfermería y en medicina general. Se utilizó una encuesta estructurada, previa firma del consentimiento informado. Los resultados obtenidos el servicio de enfermería, es el nivel regular con el 70.73%, el nivel malo con el 17.07%, el nivel bueno con el 12.20%. En el servicio de medicina general en el nivel regular con el 68.90%, el nivel bueno con el 16.47% y el nivel malo con el 14.63%. Así mismo al emplear la Prueba estadística de U-Mann Whitney ($P=0.995>0.05$),

Según la dimensión estructura, el servicio de enfermería, en el nivel regular con el 65.85%, el nivel malo con el 23.78% y el nivel bueno con el 10.37%. La dimensión proceso, en el nivel regular con el 74.39%, el nivel bueno con el 14.02% y el nivel malo con el 11.59%. La dimensión resultado, el nivel regular con el 70.73%, el nivel malo con el 17.07% y el nivel buena con el 12.20%. El servicio de medicina general, dimensión estructura, el nivel regular con el 64.64%, el nivel malo con el 18.90% y el nivel buena con el 16.46%. La dimensión proceso, el nivel regular con el 72.00%, el nivel buena con el 15.90% y el nivel malo con el 12.10%. La dimensión resultado, el nivel regular con el 69.50%, el nivel buena con el 17.10% y el nivel malo con el 13.40%. Los resultados obtenidos son indicativos que los usuarios, que asisten en consulta externa perciben la calidad de atención en un nivel regular por lo que queda responsabilidad de los ejecutivos y trabajadores del servicio revertir estos resultados.

Palabras Claves: Calidad de atención, Dimensión, Estructura, Proceso, Resultados.

Abstract

This research aimed to compare the level of quality customer service professional health among nursing service and the service of general medicine at the health center of Santa Luzmila II, Comas - 2016, following the Donabedian model who emphasizes dimensions: structure, process and outcome.

This study is quantitative descriptive, with a non-experimental cross-sectional design. The sample was selected by the type of non-probability sampling which consisted of 164 users, service nursing and general medicine. A structured survey, after signing the informed consent was used. The results obtained nursing service is the regular level with 70.73%, the bad level with 17.07%, the good level with 12.20%. In the service of general medicine at the regular level with 68.90%, the good level with 16.47% and bad level with 14.63%. Also by using statistical test Mann-Whitney U ($P = 0.60 > 0.05$),

According to the structure dimension, the nursing service at the regular level with 65.85%, the bad level with 23.78% and the good level with 10.37%. The dimension process in regular level with 74.39%, the good level with 14.02% and bad level with 11.59%. The result dimension, the regular level with 70.73%, the bad level with 17.07% and good level with 12.20%. The service of general medicine, dimension structure, regular level with 64.64%, the bad level with 18.90% and the good level with 16.46%. The dimension process, the regular level with 72.00%, the good level with 15.90% and bad level with 12.10%. The result dimension, the regular level with 69.50%, the good level with 17.10% and bad level with 13.40%. The results are indicative that users attending outpatient perceive the quality of care on a regular level so it is the responsibility of executives and service workers reverse these results.

Keywords: Quality of care, Dimension, Structure, Process, Result