



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Plan de Calidad para la Atención de los Servicios de
Salud en la Satisfacción de los Pacientes Beneficiarios del
Seguro Integral de Salud del Hospital Santa Rosa – 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Lucila Tejada Huamaní

ASESOR:

Dr. Antonio Marcos Medina Martínez

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Según oficina de investigación de Postgrado

PERÚ – 2015

Dr. Sebastian Sánchez Díaz
Presidente

Dra. Fátima del Socorro Torres Cáceres
Secretaria

Dr. Felimón Angel Damián Chumbe
Vocal

Dedicatoria

Al Divino Creador, que me ilumina en todo momento de mi existencia, me fortalece con todo su poder infinito durante mi formación personal y profesional, y además por ser mi guía para el desarrollo y culminación del estudio.

Lucila

Agradecimiento:

A mis queridos padres, esposo e hijos por su valioso apoyo incondicional en todo momento durante mi formación profesional, por su perseverancia, constancia y así para poder culminar con éxito el presente estudio.

Lucila

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lucila Tejada Huamaní, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con **D.N.I. N° 07025664**, con la tesis titulada: “Plan de Calidad para la Atención de los Servicios de Salud en la Satisfacción de los Pacientes Beneficiarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Santa Rosa – 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 optar 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.

De identificarse la presencia 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, 25 de enero de 2016

Firma.....

Lic. Lucila Tejada Huamaní

D.N.I. N° 07025664

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la tesis titulada: “Plan de Calidad para la Atención de los Servicios de Salud en la Satisfacción de los Pacientes Beneficiarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Santa Rosa – 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

El documento consta de siete capítulos. El Primer Capítulo, está relacionado con la introducción donde se detalla los antecedentes, marco teórico, justificación, problema, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo, se refiere al marco metodológico, el cual define las variables, operacionalización de variables, metodología, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El Tercer Capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo. La discusión con los estudios revisados. El Quinto Capítulo, las conclusiones finales a las que se llegó en el presente estudio. El Sexto Capítulo, las recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación. El Séptimo Capítulo, se presentan las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, en el Octavo Capítulo, se incluyen a los anexos.

Esperamos Señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	13
1.2. Fundamentación científica y técnica	16
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	37
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño	48
2.6. Población y muestra	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspectos éticos	55
III. RESULTADOS	56
IV. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	88
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
VIII. ANEXOS	94
Matriz de consistencia	
Constancia de la institución que acredite la realización del estudio in situ	
Instrumento (cuestionario pre/post)	
Carta de consentimiento informado	
Formato de validación de instrumento	
Base de datos	
Artículo científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Prueba de bondad-normalidad	53
Tabla 2	Resultados pre test de Variable dependiente	57
Tabla 3	Pre test Dimensión 1: fiabilidad	58
Tabla 4	Pre test Dimensión 2: capacidad de respuesta	59
Tabla 5	Pre test Dimensión 3: seguridad	60
Tabla 6	Pre test Dimensión 4: empatía	61
Tabla 7	Pre test Dimensión 5: aspectos tangibles	62
Tabla 8	Resultados pos test de Variable dependiente	63
Tabla 9	Pos test Dimensión 1: fiabilidad	64
Tabla 10	Pos test Dimensión 2: capacidad de respuesta	65
Tabla 11	Pos test Dimensión 3: seguridad	66
Tabla 12	Pos test Dimensión 4: empatía	67
Tabla 13	Pos test Dimensión 5: aspectos tangibles	68
Tabla 14	Análisis Inferencial Hipótesis General	69
Tabla 15	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 1	71
Tabla 16	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 2	73
Tabla 17	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 3	75
Tabla 18	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 4	77
Tabla 19	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 5	79

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Resultados pre test de Variable dependiente	57
Figura 2	Pre test Dimensión 1: fiabilidad	58
Figura 3	Pre test Dimensión 2: capacidad de respuesta	59
Figura 4	Pre test Dimensión 3: seguridad	60
Figura 5	Pre test Dimensión 4: empatía	61
Figura 6	Pre test Dimensión 5: aspectos tangibles	62
Figura 7	Resultados pos test de Variable dependiente	63
Figura 8	Pos test Dimensión 1: fiabilidad	64
Figura 9	Pos test Dimensión 2: capacidad de respuesta	65
Figura 10	Pos test Dimensión 3: seguridad	66
Figura 11	Pos test Dimensión 4: empatía	67
Figura 12	Pos test Dimensión 5: aspectos tangibles	68
Figura 13	Análisis Inferencial Hipótesis General	70
Figura 14	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 1	72
Figura 15	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 2	74
Figura 16	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 3	76
Figura 17	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 4	78
Figura 18	Análisis Inferencial Hipótesis Específica 5	80

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la influencia del plan de calidad de atención de los servicios de salud en la satisfacción de los pacientes beneficiarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Santa Rosa – 2015. La población estuvo constituida por 80 pacientes beneficiarios del SIS.

El método utilizado fue el hipotético-deductivo; de enfoque cuantitativo, investigación aplicada y pre experimental con un grupo. Asimismo, fue de corte longitudinal y de diseño experimental. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un Cuestionario Tipo Escala de Likert mediante 22 preguntas. Los valores se interpretaron de la siguiente manera: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, y siempre = 5; que brindaron información a través de la evaluación de variables y dimensiones. La variable independiente Calidad para la atención de los servicios de salud y la variable dependiente satisfacción en los pacientes beneficiarios del SIS.

Los resultados se presentaron en tablas y figuras El plan de calidad para la atención de los servicios de salud, ha mejorado favorablemente la satisfacción en los pacientes beneficiarios del SIS del Hospital Santa Rosa, con calificación SERVQUAL= 0,218 >0 y t sig = 0,000; que confirma la existencia de aumento de satisfacción en los pacientes, con un nivel de confianza del 95%.

Palabras claves: Plan de calidad de atención, Satisfacción de los pacientes, Seguro Integral de Salud (SIS)

Abstract

The objective of the present study was to determine the influence of quality plan of care in health services in the satisfaction of beneficiary patients of the Integral health insurance of Hospital Santa Rosa - 2015. The population consisted of 80 patients beneficiaries of the SIS.

The method used was hypothetical-deductive; quantitative approach, applied research, and experimental pre with a group. He was also a slitting and experimental design. The technique used was the survey and as an instrument a questionnaire type Likert scale with 22 questions. Values are interpreted in the following way: never = 1, almost never = 2, sometimes = 3, almost always = 4, and always = 5; that it provided information through the evaluation of variables and dimensions. The independent variable quality to the attention of health and services dependent variable satisfaction in recipient patients of the SIS.

The results were presented in tables and figures quality plan for health care, has favourably improved satisfaction in patients beneficiaries of the SIS of the Hospital Santa Rosa, with qualification $SERVQUAL = 0,218 > 0$ and $t \text{ sig} = 0.000$; confirming the existence of increased satisfaction in patients, with a confidence level of 95%

Keywords: Plan of quality of care, patient satisfaction, Integral Health Insurance (SIS)