



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad de atención en el servicio de
admisión de una clínica privada de Lima, 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORAS

**Br. Sandra Elizabeth Cardoza Mendoza
Br. Angie Sarita More De la Cruz**

ASESOR:

Mg. Sánchez Coronel Danilo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2015

Presidente

Secretaria

Vocal

Dedicatoria

A nuestros hijos por ser el pilar fundamental en todo lo que somos y a nuestros padres por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, ya que todo este trabajo no hubiese sido posible gracias a ellos,

Agradecimiento

En primera instancia agradecemos a nuestros profesores, personas de gran sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarnos a culminar nuestra meta trazada. Al personal del Servicio de Admisión de la Clínica Privada de Lima; por su valiosa colaboración.

Declaración Jurada

Nosotras, Bach. Sandra Elizabeth Cardoza Mendoza, identificado(a) con DNI 02822871 y Bach. Angie Sarita More De la Cruz identificado(a) con DNI 40191995; estudiantes del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Percepción de la calidad de atención en el servicio de admisión de una clínica privada de Lima, 2015, declaramos 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Agosto del 2015

Sandra Elizabeth Cardoza Mendoza
DNI: 02822871

Angie Sarita More De la Cruz
DNI 40191995

Presentación

A los señores miembros del Jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis Titulada: Percepción de la calidad de atención en el servicio de admisión de una clínica privada de Lima, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación está estructurada en seis capítulos, el primero capítulo está orientado a abordar el planteamiento del problema, antecedentes, justificación, problemas y objetivos de la investigación; el segundo capítulo presenta el marco referencial, el tercer capítulo contiene la descripción de las hipótesis y las variables, el cuarto capítulo está orientado a la presentación de la metodología del trabajo, el quinto capítulo contiene los resultados del estudio, el sexto capítulo contiene la discusión de los resultados y finalmente se adjuntan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Los Autores

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
I. Planteamiento del problema	17
1.1. Realidad Problemática	18
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema General	21
1.2.2. Problema Específico	22
1.3. Justificación , relevancia y contribución	22
1.3.1. Teórica	23
1.3.2. Práctica	23
1.3.3. Metodológica	23
1.3.4. Social	24
1.4. Objetivos	24
1.4.1. Objetivo General	24
1.4.2. Objetivo Especifico	24
II. Marco Referencial	26
2.1. Antecedentes	27

2.1.1. Antecedentes Nacionales	27
2.1.2. Antecedentes Internacionales	29
2.2. Marco Teórico	32
2.3. Perspectiva Teórica	42
III. Hipótesis y Variables	44
3.1. Hipótesis	45
3.2. Identificación de variables	45
3.3. Descripción de variables	45
3.3.1. Definición conceptual	45
3.3.2. Definición operacional	46
3.4. Operacionalización de la variable	46
IV. Marco Metodológico	47
4.1. Tipo de investigación	48
4.1.1. Diseño	48
4.2. Población, muestra y muestreo	49
4.3. Criterios de selección	50
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.5. Validez y confiabilidad	52
4.6. Procedimientos de recolección de datos	54
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	55
4.8. Consideraciones éticas	55
V. Resultados	57
VI. Discusión	65
Conclusiones	69
Recomendaciones	71
Referencias bibliográficas	73
Anexos	78

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variable calidad de atención	51
Tabla 2: Juicio de expertos para el instrumento	56
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento calidad de atención	57
Tabla 4: Niveles de la variable percepción de la calidad de atención	60
Tabla 5: Niveles de la dimensión elementos tangibles	61
Tabla 6: Niveles de la dimensión fiabilidad	62
Tabla 7: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	63
Tabla 8: Niveles de la dimensión seguridad	64
Tabla 9: Niveles de la dimensión empatía	65

Lista de figuras

	Pág.
Grafico 1: Diseño de investigación	53
Figura 1: Niveles de la variable percepción de la calidad de atención	60
Figura 2: Niveles de la dimensión elementos tangibles.	61
Figura 3: Niveles de la dimensión fiabilidad	62
Figura 4: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	63
Figura 5: Niveles de la dimensión seguridad	64
Figura 6: Niveles de la dimensión empatía	65

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de admisión que tienen los usuarios de una clínica privada de Lima 2015. En este trabajo tomamos como fundamento teórico el punto de vista de Parasuraman y otros sobre calidad total en la gestión de servicios, que entiende la calidad de atención al cliente es la orientación adecuada de los recursos materiales y humanos de una institución o empresa para lograr la satisfacción y bienestar en los clientes y usuarios”

La investigación es de tipo básico, descriptivo y de diseño no experimental, transversal. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios del servicio de admisión de una clínica privada de la ciudad de Lima los cuales cumplieron con los criterios de selección.

El resultado principal al cual se arribó es que la percepción de la calidad de atención en el servicio de admisión que tienen los usuarios de una clínica privada de Lima 2015, es regular según el 80% de los encuestados, buena según el 12% y mala según el 6,7% los encuestados.

Palabras clave: Calidad de atención, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y Empatía.

Abstract

This study aimed to determine the perception of quality of care in the admission service users have a private clinic in Lima 2015. In this paper we take as theoretical basis the standpoint of Parasuraman and others on total quality service management, which means the quality of customer service is the proper orientation of the material and human resources of an institution or company to achieve the satisfaction and wellbeing customers and users "

Basic research is descriptive and non experimental, transversal design type. The instrument used was the SERVQUAL survey. The sample consisted of 120 users of the admission of a private clinic in Lima who met the selection criteria.

The main result which was reached is that the perception of quality of care in the admission service users have a private clinic in Lima 2015, is adjusted according to the 80% of respondents, good by 12% and bad 6.7% according to respondents.

Keywords: Quality of care, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Security, and Empathy.