

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



TESIS

FACTORES QUE DETERMINAN EL GRADO DE
SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN
LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL
DEPARTAMENTO DE MEDICINA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE ESSALUD – PUCALLPA.

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

BACH. ADM. : DALIA F.DEL CASTILLO DURAND

BACH. ADM. : NADIA AILEEN RIOS SANCHEZ

PUCALLPA-PERU

2010

DEDICATORIA

Con .mucho amor y cariño a mis padres:

Oscar del Castillo Villanueva y Antonia Durand Inocente, quienes forman parte importante del motivo de mi superación, por su comprensión y ayuda incondicional, a ellos dedico este trabajo.

Dalia Flor

DEDICATORIA

Con muchísimo cariño para mis queridos padres:

Elmer Ríos Gaviray Marisela Sánchez Barbaran, a mis hermanos: Marita, Lady y junior, quienes me apoyaron constantemente para cumplir mis metas propuestas.

Nadia Aileen

AGRADECIMIENTO

- A Dios por iluminarnos el camino de la superación y prosperidad, en cada minuto de nuestras vidas.
- A nuestros profesores por compartir sus enseñanzas y consejos durante nuestra formación profesional.
- A la Universidad Nacional de Ucayali, nuestra alma mater que quedara grabado por siempre en nuestros corazones.
- A nuestros profesores asesores del presente trabajo de tesis: Ing. Edgardo García Saavedra y al Lic. Adm. Manuel Rocha Gonzales, por su valioso apoyo y aportes para la culminación satisfactoria de nuestra carrera profesional.
- A todas las personas que de una u otra manera han contribuido para el feliz término de la tesis.

Muchas gracias

Dalia Flor y Nadia Aileen

INDICE DE CONTENIDO

CARATULA DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO INTRODUCCION

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA	18
1.2 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	19
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	21
1.4 HIPOTESIS — VARIABLES Y OPERACIONALIZACION	22
1.4.1 Hipótesis	22
1.4.2 Variables	22
1.4.3 Operacionalización de Variables	22
1.4.3.1 Variable Dependiente	22
1.4.3.2 Variable Independiente	23

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	24
2.2 FUNDAMENTOS TEORICOS	32
2.3 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS	43

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 MERODO DE LA INVESTIGACION	48
3.2 POBLACION Y MUESTRA	48
3.2.1 Población	48
3.2.2 Muestra	49
3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	49
3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS	50
3.5 TRATAMIENTO DE LOS DATOS	51

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1 RESULTADOS	52
4.1 ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ESSALUD - PUCALLPA.	52
A) DE LAS CARACTERISTICAS SOCIOECONOMICAS	52
B) DE LA SATISFACCION CON LA CITA POR PARTE DEL USUARIO Y LAS CONDICIONES FISICAS DEL SERVICIO DE PEDIATRIA	65
C) DE LA SATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PERSONAL DE ENFERMERIA	82
D) DE LA SATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PERSONAL MEDICO	90
4.2 DISCUSIONES DE RESULTADOS	106

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES	109
5.2 RECOMENDACIONES	112
BIBLIOGRAFIA	114
ANEXOS	117

INTRODUCCION

El concepto de calidad aplicado a la atención médica, hace referencia a la capacidad que con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud. La definición que la OMS da a la calidad es "alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud.

El tema de la calidad es un signo innegable de nuestro tiempo en todos los ámbitos del quehacer humano, los servicios de salud no escapan a esta influencia, muchos son los factores que actualmente inciden en el hecho de que la calidad de los servicios de salud se haya convertido, sobre todo en la presente década, en una exigencia por parte de los usuarios y en una prioridad para las instituciones prestadoras de servicio, para responder adecuadamente con calidad a los servicios que proporcionan. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores priorizan al usuario, ellos ofrecen servicios que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de calidad, tales como el respeto, información pertinente y equidad.

Actualmente se considera que la calidad, de los servicios de salud, es un concepto medible con objetividad, evaluable continuamente y, sobre todo, mejorable permanentemente. Se es competitivo como organización o como persona si se está entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente.

La calidad de los servicios de salud, es actualmente una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva tradicionalmente centrada en la institución, a otra que incorpore la perspectiva de los usuarios y de los trabajadores de los servicios, denominados usuarios externos e internos respectivamente.

Si los servicios tienen alta calidad, podrán satisfacer adecuadamente las necesidades de salud; ello, implica ofrecer la orientación fundamental a los prestadores de servicios, un trato digno tanto a usuarios y a sus familiares, y mejorar constantemente la calidad técnica de la atención.

Es este sentido la satisfacción del usuario es el aspecto fundamental de medición de la calidad e implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. (Relman, 1988).

La importancia de la medición de la satisfacción del usuario ha sido demostrada en diferentes estudios por su estrecha relación con elementos como el cumplimiento en el tratamiento y la mejora en el estado de salud, tal como lo demuestran investigadores como Yancy (2001), McKinley (1997) y Ross (1995). La calidad de atención en la consulta externa debe ser uno de los objetivos importantes del sistema sanitario nacional, debido a que ésta registra siempre un alto volumen de pacientes produciendo largas colas de espera que generan insatisfacción. (Núñez, 2002).

Los estudios sobre satisfacción de usuarios en consultorios externos son escasos y mucho más en servicios de pediatría. Esta situación ha generado una oportunidad para la ejecución del presente trabajo de investigación.

Bajo esta perspectiva, y ante esta situación se considera de mucha importancia realizar el presente estudio, el mismo que proporcionara' bases teóricas para otros estudios con diferentes enfoques que conlleven a proponer estrategias y contribuyan a mejorar la calidad de atención en el servicio de pediatría en beneficio de los niños de la región de Ucayali.

El Capítulo I: **Planteamiento del problema**, donde identificamos el problema que se convierte en un objeto de reflexión sobre el cual se percibe la necesidad de investigar y planteamos los objetivos respectivos.

El Capítulo II: **Marco teórico**, embarcamos la investigación a conocimientos existentes y asumimos una posición frente a ello.

El Capítulo III: **Metodología de la Investigación**, formulamos el método de la investigación aplicado al trabajo, la forma como se determina la población y la muestra, los instrumentos de recolección de datos, el procedimiento de la recolección de datos y el tratamiento y procesamiento de la información obtenida.

El Capítulo IV: **Presentación y Análisis de Resultados**, mostramos los resultados más relevantes de la investigación, en aplicación del instrumento de medida.

El Capítulo V: **Conclusiones y recomendaciones**, realizamos un compendio de las conclusiones y recomendaciones de la investigación.