



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de post grado**

**MAESTRÍA DE GESTIÓN EN SALUD**

**‘TIPOS DE CIRUGÍA PLÁSTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
HOSPITAL NACIONAL DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ - LUIS N.  
SÁENZ LIMA-2016.’**

**Para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud**

**Autora: Bachiller Hilda Rocío Vergara Pinto**

**Lima Perú**

**2018**

**‘TIPOS DE CIRUGÍA PLÁSTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
HOSPITAL NACIONAL DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ - LUIS N. SÁENZ  
LIMA-2016.’**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD**

**ASESORA:** Dra. Claudia Milagros Arispe Alburqueque

## **DEDICATORIA**

A Dios por su amor y su infinita misericordia.  
A mi esposo e hijas por su tiempo y palabras  
de aliento.

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades de la Universidad Norbert Wiener por haberme permitido realizar los estudios de maestría en Gestión en Salud, por la orientación y palabras de aliento en el desarrollo de mi investigación. Asimismo, a los catedráticos de esta casa de estudios, por sus sabios consejos y su apoyo durante este proceso.

## ÍNDICE

	<b>PÁG</b>
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
INTRODUCCION	x
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Identificación y formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1 Objetivos General.....	19
1.3.2Objetivos Específicos.....	19
1.4 Justificación de la investigación.....	20
1.5 Limitaciones de la investigación.....	20
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de investigación.....	21
2.2.1 A nivel internacional.....	21
2.2 Bases legales.....	36
2.2.1 Normas nacionales.....	36
2.2.2 Normas internacionales OMS.....	37
2.3 Bases teóricas.....	48
2.3.1 Calidad en el servicio.....	38
2.3.1.1. Calidad en el servicio.....	38
2.3.1.2. Sensibilidad de los clientes a la calidad.....	38
2.3.1.3. Parámetros de medición de calidad de los servicios.....	39
2.3.1.4. Sistema de evaluación de la calidad de los servicios.....	39

2.3.1.5.	Diferenciación ante el cliente mediante la calidad.....	39
2.3.1.6.	Desarrollo del factor humano como agente.....	40
	fundamental de la calidad.	
2.3.1.7.	Diseño de las estrategias, sistemas, políticas y.....	40
	procedimientos de calidad.	
2.3.2.	Calidad en salud.....	41
2.3.3.	Calidad en servicios de salud.....	43
2.3.4.	Dimensiones de la calidad: estructural, proceso y.....	45
	resultados.	
2.3.4.1.	Estructura.....	46
2.3.4.2.	Procesos.....	46
2.3.4.3.	Resultados.....	47
2.3.5.	Satisfacción.....	49
2.3.5.1	Factores que influyen en la satisfacción del usuario.....	49
2.3.5.2	Aspectos que intervienen en la satisfacción del usuario...51	
2.3.6	Cirugía plástica, reconstructiva, estética y quemados.....	52
2.3.6.1.	Lifting, rejuvenecimiento de rostro.....	52
2.3.6.2.	Nariz.....	54
2.3.6.3.	Orejas.....	56
2.2.6.4.	Cejas.....	57
2.3.6.5.	Blefaroplastia o parpados.....	57
2.3.6.6.	Frente.....	59
2.3.6.7.	La liposucción.....	61
2.3.6.8	Quemaduras.....	63
2.4	Hipótesis.....	71
2.4.1.	Hipótesis General.....	71
2.4.2.	Hipótesis Especifico.....	71
2.5.	Operacionalización de variables e indicadores .....	72
2.5.1	Variable 1.....	72
2.5.2	Variable 2.....	72
2.5.3	Operacionalización de Variables.....	73
3.3.1	Definición de términos básicos.....	74

### **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1	Tipo y nivel de investigación.....	76
3.2	Diseño de la investigación .....	76
3.3	Población y muestra.....	77
	3.3.1 Población.....	77
	3.3.2 Unidades de análisis.....	77
	3.3.3. Criterios de selección.....	77
	3.3.4 Muestra.....	78
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	78
	3.4.1 Técnica.....	78
	3.4.2 Instrumento de recolección de datos.....	78
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	80

### **CAPITULO IV. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1	Procesamiento de datos: .....	81
4.2	Prueba de hipótesis.....	90
4.3	Discusión de resultados.....	92

### **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Conclusiones.....	97
5.2	Recomendaciones.....	98

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS –**

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	99
ANEXOS.....	104
ANEXOS 1: Matriz de consistencia.....	105
ANEXOS 2: Cuestionario aplicado.....	106
7.1 Ficha de recolección de datos.....	107

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el tipo de cirugía y la satisfacción del usuario en cirugía reconstructiva estética y quemados sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Nacional PNP “Luis Sáenz”. Lima- 2016.

**Material y método:** Tipo de estudio aplicada. El diseño es de tipo no Experimental en una muestra representativa de 68 pacientes de ambos tipos de cirugías, donde se analizó la relación entre la el tipo de cirugía y la satisfacción de los usuarios.

**Resultados:** Se determinó, que la satisfacción de pacientes operados por cirugía reconstructiva estética comparada con pacientes operados por quemadura respecto a la dimensión de procesos, muestra diferencia, a la adecuación de horarios, comodidad, información de pruebas y tiempo de espera. La satisfacción de pacientes de cirugía reconstructiva estética comparados con pacientes quemados respecto a la dimensión de infraestructura mostró diferencias en la comodidad del edificio e instalaciones y la valoración de la limpieza.

El grado de satisfacción que presenta el servicio de Cirugía reconstructiva estética y el servicio de Cirugía de Quemados sobre la Calidad de atención recibida en el Hospital Nacional de la Policía, fue buena en gran proporción. Al comparar el grado de satisfacción que presentan los servicios de Cirugía reconstructiva estética y Cirugía de Quemados sobre la Calidad de atención recibida en el Hospital Nacional de la Policía, se muestra diferencias estadísticamente en cada una de sus procesos, infraestructura y resultados.

**Conclusiones:** El grado de satisfacción presentan los servicios de Cirugía reconstructiva estética y Quemados sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Nacional de la Policía “Luis Sáenz Lima-2016, muestra diferencias estadísticamente en su evaluación final.

**Palabras clave:** Satisfacción, usuario, cirugía reconstructiva, estética, quemados, calidad de atención.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the type of surgery and the satisfaction of the user in aesthetic reconstructive surgery and burned on the quality of care received at the National Hospital PNP "Luis Sáenz". Lima-2016.

**Material and method:** an observational, correlational and compared study was conducted in a representative sample of 68 patients of both types of surgeries.

**Results:** We found as a result that when determining the satisfaction of patients operated by aesthetic reconstructive surgery compared to patients operated by burn surgery with respect to the process dimension, there is a significant difference, and the dimensions of adequacy of schedules, comfort, evidence information. and waiting time. That the satisfaction of patients operated on aesthetic reconstructive surgery compared to burnt surgery operated on the infrastructure dimension showed differences in the comfort dimensions of the building and facilities and the assessment of cleanliness.

The degree of satisfaction presented by the aesthetic reconstructive surgery service on the quality of care received at the National Police Hospital "Luis Sáenz, was good in large proportion. The degree of satisfaction of the Burns Surgery service regarding the quality of care received at the National Police Hospital "Luis Sáenz" was good in a large proportion. When comparing the degree of satisfaction of the Cosmetic Reconstructive Surgery and Burns Surgery services regarding the Quality of care received at the National Police Hospital "Luis N. Sáenz," statistically significant differences are shown in each of its process dimensions, infrastructure and results.

**Conclusions:** Finally, the degree of satisfaction shown by the services of Cosmetic Reconstructive Surgery and Burns Surgery on the quality of care received at the National Hospital of the Police "Luis Sáenz Lima-2016, shows statistically significant differences in their final weighted evaluation.

**Keywords:** Satisfaction, user, reconstructive surgery, cosmetic surgery, burn surgery, quality of care.