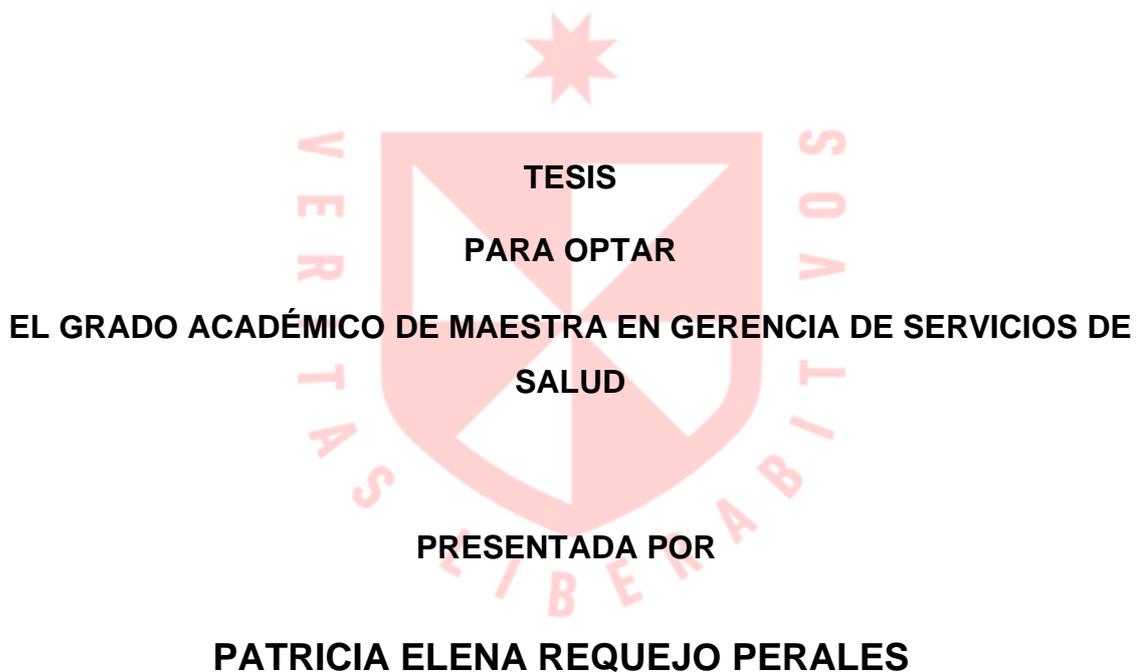


**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO  
RELACIONADO A SISTEMATIZACIÓN DE LA HISTORIA  
CLÍNICA EN EL HOSPITAL ALTO MAYO 2022**



**ASESOR**

**RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA - PERÚ  
2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO  
RELACIONADO A SISTEMATIZACIÓN DE LA HISTORIA  
CLÍNICA EN EL HOSPITAL ALTO MAYO 2022**

**TESIS**

**PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADA POR  
PATRICIA ELENA REQUEJO PERALES**

**ASESOR  
MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación de la calidad de la sistematización de la historia clínica con la satisfacción del usuario interno en el Hospital Alto Mayo. La presente investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, aplicado y transversal; cuyo diseño fue no experimental, descriptivo, correlacional. Participaron 150 profesionales de la salud que laboran en el hospital, la presente investigación concluyó que la calidad de sistematización de la historia clínica fue percibida en nivel alto según el 89.33% un 9.33% la percibió en nivel medio. En cuanto a la satisfacción del usuario interno, que según el 80% de los encuestados esta se encuentra en nivel alto, un 19.33% la señaló en nivel medio. La correlación de las variables de estudio evidencia un  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$  y coeficiente de correlación de Spearman = 0.310. Por tanto, en esta investigación se concluye que existe relación significativa y directa entre la calidad de sistematización de la historia clínica y la satisfacción del usuario interno en el Hospital.

**Palabras clave:** Calidad, Satisfacción del usuario, Historia clínica.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between the quality of the systematization of the clinical history and the satisfaction of the internal user at the Alto Mayo Hospital. This research was carried out under a quantitative, applied and transversal approach; whose design was non-experimental, descriptive, correlational. 150 health professionals who work in the hospital participated. The present investigation concluded that the quality of systematization of the clinical history was perceived at a high level by 89.33%, and 9.33% perceived it at a medium level. Regarding internal user satisfaction, which according to 80% of those surveyed is at a high level, 19.33% indicated it at a medium level. The correlation of the study variables shows a  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$  and Spearman correlation coefficient = 0.310. Therefore, in this research it is concluded that there is a significant and direct relationship between the quality of systematization of the clinical history and the satisfaction of the internal user in the Hospital.

**Keywords:** Quality, User satisfaction, Clinical history.

# PATRICIA ELENA REQUEJO PERALES

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO RELACIONADO A SISTEMATIZACIÓN DE LA HISTORIA CLÍNICA...

 My Files My Files Universidad de San Martín de Porres

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::29427:409313243

Fecha de entrega

25 nov 2024, 9:15 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

25 nov 2024, 9:31 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME DE TESIS FINAL. (1).docx

Tamaño de archivo

6.9 MB

71 Páginas

15,948 Palabras

90,044 Caracteres

## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)
- ▶ Trabajos entregados

### Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.