



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Atención y Satisfacción de los pacientes referidos del
Servicio de Traumatología del Hospital I Tarma**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA

Br. Bastidas Aliaga, Karina

ASESOR

Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones de los servicios de salud

PERÚ – 2017

Dr. Esteban Medrano Reynoso

Presidente

Mg. Antonio Martin Pérez Aldave

Secretario

Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús

Vocal

DEDICATORIA

A mi esposo Tomas y mis hijas
Valentina y Valeria quienes
comprendieron mis ausencias y
contribuyeron a la realización
de este proyecto de
investigación.

Karina

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por brindar la facilidad de continuar con el desarrollo del profesional en el aspecto académico.

Al Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús, por la contribución intelectual, por el tiempo dedicado, por las observaciones y la paciencia en el asesoramiento del presente trabajo de investigación científica.

Al Hospital I Tarma, por aceptar y facilitar su espacio para las realizar las actividades de aplicación y obtener información oportuna en la investigación para el trabajo.

La autora.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Bastidas Aliaga, Karina estudiante de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40494407, con la tesis titulada "Calidad de Atención y Satisfacción de los pacientes referidos del Servicio de Traumatología del Hospital I Tarma".

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría.

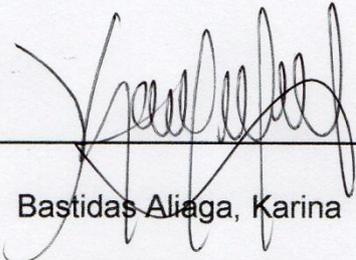
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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), auto plagio (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.

Tarma, 17 de Junio del 2017



Bastidas Aliaga, Karina

DNI N°40494407

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Atención y Satisfacción de los pacientes referidos del Servicio de Traumatología del Hospital I Tarma”. Con el objetivo de Determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes referidos del servicio de traumatología del hospital I Tarma.

En el capítulo I, se presenta la introducción, con la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II, se presenta el método, y en ella el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos, métodos de análisis de datos.

En el capítulo III, los resultados; en el capítulo IV, la discusión. En el capítulo V, las conclusiones, en el capítulo VI, las recomendaciones, en el capítulo VII, las referencias y finalmente los anexos.

ÌNDICE

Cáratula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
ÌNDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación del estudio	37
1.6 Hipótesis	38
1.7 Objetivos	39

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	40
2.2 Variables, operacionalización	41
2.3 Población y muestra	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46

2.5 Métodos de análisis de datos	49
2.6 Aspectos éticos	50
CAPÍTULO III	
RESULTADOS	
Resultados	51
CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	
Discusión	72
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	
Conclusiones	79
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	
Recomendaciones	80
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS	
Referencias	82
ANEXOS	
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Matriz de Validación de los instrumentos	
Anexo N° 03: Instrumento	
Anexo N° 04: Autorización y/o constancia de aplicación de instrumentos	
Anexo N° 05: Base de datos general	
Anexo N° 06: Base de datos de confiabilidad del instrumento	
Anexo N° 07: Fotografías	

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Frecuencia y porcentaje sobre la variable calidad de atención	51
Tabla N° 02: Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación	53
Tabla N° 03: Frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía	54
Tabla N° 04: Frecuencia y porcentaje sobre de la dimensión trato	55
Tabla N° 05: Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción	56
Tabla N° 06: Frecuencia y porcentaje de la dimensión componente personal	57
Tabla N° 07: Frecuencia y porcentaje de la dimensión componente institucional	58
Tabla N° 08: Frecuencia y porcentaje de la dimensión componente profesional	59
Tabla N° 09: Correlación entre calidad de atención y satisfacción	60
Tabla N° 10: Escala de Interpretación para el coeficiente de correlación de Spearman	61
Tabla N° 11: Correlación entre comunicación y componente personal	63
Tabla N° 12: Escala de Interpretación para el coeficiente de correlación de Spearman	64
Tabla N° 13: Correlación entre empatía y componente institucional	66
Tabla N° 14: Escala de Interpretación para el coeficiente de correlación de Spearman	67
Tabla N° 15: Correlación entre trato y componente profesional	69
Tabla N° 16: Escala de Interpretación para el coeficiente de correlación de Spearman	70

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Frecuencia y porcentaje sobre la variable calidad de atención	52
Gráfico N° 02: Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación	53
Gráfico N° 03: Frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía	54
Gráfico N° 04: Frecuencia y porcentaje sobre de la dimensión trato	55
Gráfico N° 05: Frecuencia y porcentaje sobre la variable satisfacción	56
Gráfico N° 06: Frecuencia y porcentaje de la dimensión componente personal	57
Gráfico N° 07: Frecuencia y porcentaje de la dimensión componente institucional	58
Gráfico N° 08: Frecuencia y porcentaje de la dimensión componente profesional	59
Gráfico N° 09: Correlación entre calidad de atención y satisfacción	60
Gráfico N° 10: Correlación entre comunicación y componente personal	63
Gráfico N° 11: Correlación entre empatía y componente institucional	66
Gráfico N° 12: Correlación entre trato y componente profesional	69

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Variable Calidad de atención	42
Cuadro N° 02: Variable satisfacción	44

Calidad de Atención y Satisfacción de los pacientes referidos del Servicio de Traumatología del Hospital I Tarma

RESUMEN

El objetivo general del presente estudio es, determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes referidos del servicio de traumatología del hospital I Tarma. La orientación teórica para el caso de calidad de atención está posicionada por I Fuertes, V. en el 2014, y para la satisfacción por Strasser y Devis (1991), como hipótesis se plantea: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes referidos del servicio de traumatología del hospital I Tarma.

Se tomó como método general al científico, de tipo aplicada, con un diseño descriptivo correlacional, se aplicó a una muestra de 110 pacientes referidos del servicio de traumatología del hospital I Tarma, a quienes se aplicaron dos instrumentos de investigación, uno por variable de estudio, la validez estuvo a cargo del juicio de experto, y la confiabilidad con la prueba Alpha de Cronbach.

Se llegó a la conclusión que existe una correlación alta entre las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes referidos del Servicio de Traumatología del Hospital I Tarma, puesto que la r_s calculada es mayor que r_s teórica, es decir que $(0.719 > 0.18)$, con un 1% de margen de error.

Palabras clave: calidad, atención, satisfacción, traumatología.

Quality of Care and Satisfaction of the referred patients of the Traumatology
Service of the Hospital I Tarma

ABSTRACT

The general objective of the present study is to determine the relationship between quality of care and patient satisfaction referred to in the traumatology department of the I Tarma hospital. The theoretical orientation for the case of quality of care is positioned by I Fuertes, V. in 2014, and for the satisfaction of Strasser and Devis of 1991, as hypothesis is posed: There is a relationship between the quality of care and patient satisfaction Referred from the traumatology department of the I Tarma hospital.

The general method was applied to a sample of 110 patients referred from the traumatology department of the I Tarma hospital, who were applied two research instruments, one per study variable, The validity was in charge of expert judgment, and reliability with Cronbach's Alpha test.

It was concluded that there is a high correlation between the quality of care and satisfaction of the referred patients of the Traumatology Service of the Hospital I Tarma, since the calculated r_s is higher than the theoretical r_s , ie ($0.719 > 0.15$), with a 1% margin of error.

Key words: quality, care, satisfaction, traumatology.