



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención de los pacientes adictos en el hospital
Hermilio Valdizán y en el centro de rehabilitación de
Ñaña, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Carlos Manuel Chávez Ascón

ASESORA

Mg. Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad

PERÚ - 2016

Dr. Sebastian Sánchez Díaz
Presidente

Dr. Carlos De la Cruz Valdiviano
Secretario

MG. Sonia Lidia Romero Vela
Vocal

Dedicatoria

Dedico mi Trabajo de Investigación a
mis padres, a mi esposa Chelita amada y
mis hijos.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mis compañeros de trabajo Víctor García Herbozo y Úrsula Gutiérrez Samaniego por su apoyo invaluable en esta investigación.

Declaración jurada

Yo, Carlos Manuel Chávez Ascón, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con con DNI: 07200987, con la tesis titulada “Calidad de atención de los pacientes adictos en el Hospital Hermilio Valdizán y en el Centro de Rehabilitación de Ñaña, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) 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.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; 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), 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.

Lima, mayo del 2016.

Carlos Manuel Chávez Ascón
DNI: 07200987

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones establecidas dentro del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales, sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, en la elaboración de Tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el Trabajo de Investigación comparativa denominado: Calidad de atención de los pacientes adictos en el Hospital Hermilio Valdizán y en el Centro de Rehabilitación de Ñaña, 2016.

Con lo cual cumpla con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades del Hospital Hermilio Valdizán.

El estudio está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete capítulos, el primero denominado Introducción en la segunda sección desarrolla el Marco metodológico, en la tercera sección desarrolla los resultados de la investigación, en la cuarta sección presenta la discusión de estudio, en la quinta y sexta sección presenta las conclusiones y recomendaciones, y en la sexta y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	16
1.2 Teoría científica	26
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	39
1.5 Hipótesis	41
1.6 Objetivos	42
II. Marco Metodológico	44
2.1 Variables	44

2.2	Operacionalización de las variables	45
2.3	Metodología	46
2.4	Tipos de estudio	46
2.5	Diseño	46
2.6	Población, muestra, y muestreo	47
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8	Método de análisis de datos	52
III.	Resultados	54
IV.	Discusión	74
V.	Conclusiones	77
VI.	Recomendaciones	78
VIII.	Referencias	79

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia

Apéndice B: Instrumento

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable	45
Tabla 2	Población y muestra	49
Tabla 3	Estadísticos descriptivos por dimensiones HHV	51
Tabla 4	Estadísticos descriptivos por dimensiones Ñaña	51
Tabla 5	Niveles y rangos por dimensiones HHV	52
Tabla 6	Niveles y rangos por dimensiones centro de Rehabilitación Ñaña	52
Tabla 7	Estadísticas descriptivas por dimensiones HHV	54
Tabla 8	Estadísticas descriptivas por dimensiones Ñaña	54
Tabla 9	Niveles de puntajes por dimensión Fiabilidad HHV	56
Tabla 10	Niveles de puntuación por dimensión Fiabilidad Ñaña	56
Tabla 11	Niveles de puntajes por dimensión Responsabilidad HHV	58
Tabla 12	Niveles de puntuación por dimensión Responsabilidad Ñaña	58
Tabla 13	Niveles de puntajes por dimensión Seguridad HHV	60
Tabla 14	Niveles de puntuación por dimensión Seguridad Ñaña	60
Tabla 15	Niveles de puntuación por dimensión Empatía HHV	62
Tabla 16	Niveles de puntuación por dimensión Empatía Ñaña	62
Tabla 17	Niveles de puntuación por dimensión Aspectos tangibles HHV	64
Tabla 18	Niveles de puntuación por dimensión Aspectos tangibles Ñaña	64
Tabla 19	Pruebas de normalidad HHV	66
Tabla 20	Prueba de normalidad total Ñaña	66
Tabla 21	Resultado de estadístico de contraste con la prueba de U Mann Whitney	67

Tabla 22	Pruebas de hipótesis general	68
Tabla 23	Pruebas de hipótesis específica 1	69
Tabla 24	Prueba de hipótesis específica 2	70
Tabla 25	Pruebas de hipótesis específica 3	71
Tabla 26	Pruebas de hipótesis específica 4	72
Tabla 27	Pruebas de hipótesis específica 5	73

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de media de las dimensiones de la calidad de atención	55
Figura 2: Porcentaje de la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención	57
Figura 3: Porcentaje de la dimensión Responsabilidad en la calidad de atención	59
Figura 4: Porcentaje de la dimensión Seguridad en la calidad de atención	61
Figura 5: Porcentaje de la dimensión Empatía en la calidad de atención	63
Figura 6: Porcentaje de la dimensión Aspectos tangibles en la calidad de atención	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, Comparar el nivel de calidad de atención de los pacientes adictos en el Hospital Hermilio Valdizán y en el centro de rehabilitación de Ñaña durante el periodo de enero a abril del 2016.

El tipo de investigación es no experimental, de diseño descriptivo comparativo. La población fue de 100 pacientes con adicción, y la muestra de 66 pacientes distribuidos en 46 pacientes del hospital Hermilio Valdizán y 20 del centro de rehabilitación Ñaña. Se tomó muestra a la misma población, la muestra es probabilística aleatoria simple. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry. 1977).

Se utilizaron las pruebas estadísticas de normalidad de Shapiro Wilk y la no paramétrica de U Mann Whitney y al comparar los promedios de las dimensiones, los aspectos tangibles muestran una diferencia estadística con respecto a las demás dimensiones donde no hubo diferencia estadística entre ambos centros de salud, observándose una mayor media en el hospital Hermilio Valdizán (22.08) con respecto al centro de rehabilitación de Ñaña (10.6); asimismo, al emplear la prueba U Mann Whitney para todas las dimensiones de la calidad de atención, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencia estadísticamente significativo entre la calidad de atención entre el hospital Hermilio Valdizán y en el centro de rehabilitación de Ñaña de acuerdo a los pacientes adictos atendidos entre enero a marzo 2016.

Palabras Claves: Calidad de atención

Abstract

This research was general objective to compare the quality of care for addicted patients in the Hermilio Valdizán Hospital and rehabilitation center Ñaña during the period January to April 2016.

The research is not experimental, comparative descriptive design. The population was 100 patients with addiction, and the sample of 66 patients distributed in 46 hospital patients and 20 Hermilio Valdizán rehabilitation center Ñaña. The same population sample was taken, random probability sample is simple. The questionnaire SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1977) was applied.

Statistical tests of normality of Shapiro Wilk and nonparametric U Mann Whitney were used and comparing averages dimensions, the tangible aspects show a statistical difference compared to the other dimensions where there was no statistical difference between the two health centers observed a higher mean in the hospital Hermilio Valdizán (22.08) with respect to the rehabilitation center Ñaña (10.6) ; Also , by using the test U Mann Whitney for all dimensions of quality of care , why therefore the null hypothesis is rejected and the alternative is accepted , is , there is statistically significant difference between the quality of care between the hospital Hermilio Valdizán and in the rehabilitation center Ñaña according to addicted patients treated between January to March 2016 .

Keywords: Quality of care