



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Atención eficaz y bienestar de los pacientes del servicio
de Traumatología del Hospital Félix Mayorca Soto,
Tarma**

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

AUTORA:

Br. Zacarias Briceño, Armida Alcira

ASESOR:

Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

.....
Dr. Esteban Medrano Reynoso

Presidente

.....
Mg. Antonio Martin Pérez Aldave

Secretario

.....
Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme, a mis padres
Matilde Briseño y Alfredo Zacarias,
por todos los buenos momentos.

Armida Alcira

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos la oportunidad de seguir luchando y superándonos en el aspecto académico y profesional.

Al Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús, por el apoyo, amabilidad e inversión de tiempo en el asesoramiento del presente trabajo de investigación.

Al Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma por permitir y facilitar su espacio para las actividades de aplicación y obtener información oportuna en la investigación para el trabajo.

A mis colegas del servicio de Traumatología, por haber brindado el apoyo sobre todo en la aplicación instrumental.

La autora.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Zacarias Briceño, Armida Alcira estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 21067600 con la tesis titulada “Atención eficaz y bienestar de los pacientes del servicio de Traumatología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma”.

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 autoplagiada; 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.

Tarma, 18 de Junio del 2017



Zacarias Briceño, Armida Alcira
DNI N° 21067600

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Atención eficaz y bienestar de los pacientes del servicio de Traumatología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma”. Con la finalidad de determinar la relación entre atención eficaz y bienestar de los pacientes del servicio de Traumatología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma.

En el capítulo I, se presenta a 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.

La autora

INDICE

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

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	35
1.5 Justificación del estudio	36
1.6 Hipótesis	37
1.7 Objetivos	38

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.	39
2.2 Variables, operacionalización.	40
2.3 Población y muestra	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5 Métodos de análisis de datos	45
2.6 Aspectos éticos	46

	CAPÍTULO III	
	RESULTADOS	
Resultados		47
	CAPÍTULO IV	
	DISCUSIÓN	
Discusión		65
	CAPÍTULO V	
	CONCLUSIONES	
Conclusiones		72
	CAPÍTULO VI	
	RECOMENDACIONES	
Recomendaciones		73
	CAPÍTULO VII	
	REFERENCIAS	
Referencias		74
ANEXOS		
Anexo N° 01: Matriz de consistencia		
Anexo N° 02: Matriz de Validación de los instrumentos		
Anexo N° 03: Instrumento		
Anexo N° 04: 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		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Frecuencia y porcentaje sobre la variable atención eficaz	47
Tabla N° 02: Frecuencia y porcentaje sobre el variable bienestar de los pacientes	49
Tabla N° 03: Frecuencia y porcentaje sobre satisfacción en la dimensión humana	50
Tabla N° 04: Frecuencia y porcentaje sobre satisfacción en la dimensión técnico-científica	51
Tabla N° 05: Frecuencia y porcentaje sobre satisfacción en la dimensión entorno de la calidad	52
Tabla N° 06: Correlación entre atención eficaz y bienestar de los pacientes	53
Tabla N° 07: Escala de Interpretación para el coeficiente de correlación de Spearman	54
Tabla N° 08: Correlación entre atención eficaz y satisfacción en la dimensión humana	56
Tabla N° 09: Escala de Interpretación para el coeficiente de correlación de Spearman	57
Tabla N° 10: Correlación entre atención eficaz y satisfacción en la dimensión técnico-científica	59
Tabla N° 11: Escala de Interpretación para el coeficiente de correlación de Spearman	60
Tabla N° 12: Correlación entre atención eficaz y satisfacción en la dimensión entorno de la calidad	62
Tabla N° 13: Escala de Interpretación para el coeficiente de correlación de Spearman	63

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Frecuencia y porcentaje sobre la variable atención eficaz	48
Gráfico N° 02: Frecuencia y porcentaje sobre la variable bienestar de los pacientes	49
Gráfico N° 03: Frecuencia y porcentaje sobre satisfacción en la dimensión humana	50
Gráfico N° 04: Frecuencia y porcentaje sobre satisfacción en la dimensión técnico-científica	51
Gráfico N° 05: Frecuencia y porcentaje sobre satisfacción en la dimensión entorno de la calidad	52
Gráfico N° 06: Correlación entre atención eficaz y bienestar de los pacientes	53
Gráfico N° 07: Correlación entre atención eficaz y satisfacción en la dimensión humana	56
Gráfico N° 08: Correlación entre atención eficaz y satisfacción en la dimensión técnico-científica	59
Gráfico N° 09: Correlación entre atención eficaz y satisfacción en la dimensión entorno de la calidad	62

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Operacionalización de la variables atención eficaz	41
Cuadro N° 02: Operacionalización de la variables bienestar de los pacientes	42

Atención eficaz y bienestar de los pacientes del servicio de Traumatología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma

RESUMEN

Se tiene como objetivo general: Determinar la relación entre atención eficaz y bienestar de los pacientes del servicio de Traumatología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma. Para la variable atención eficaz se posiciona en los enfoques teóricos de Donabedian, A (1980), y para bienestar de los pacientes al enfoque teórico de Robbins (1998), y como hipótesis se plantea que existe relación directa entre atención eficaz y bienestar de los pacientes del servicio de Traumatología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma.

Se desarrolló el método científico, se establece el tipo de investigación aplicada, con un diseño descriptivo correlacional, se utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio, la muestra a quienes se aplicó los instrumentos fue a 85 pacientes del servicio de Traumatología del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, la validez fue a través del método juicio de experto, y la confiabilidad por el Alpha de Cronbach.

Se concluye que; en relación a las variables atención eficaz y bienestar de los pacientes se determinó que existe correlación buena entre variables respecto a los pacientes del servicio de Traumatología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma, puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,773 > 0,213$).

Palabras clave: Atención, eficacia, bienestar, pacientes.

Effective care and well-being of the patients of the Traumatology service of the
Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma

ABSTRACT

It has as general objective: To determine the relationship between effective care and well-being of the patients of the Traumatology service of the Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma. For the effective care variable, the theoretical approaches of Donabedian, A (1980), and for patients' well-being to the theoretical approach of Robbins (1998), are hypothesized as a hypothesis that there is a direct relationship between effective care and patient well-being. Service of Traumatology of the Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma.

It developed the scientific method, established the type of applied research, with a descriptive correlational design, we used two questionnaires, one for each study variable, the sample to whom the instruments were applied was to 85 patients of the Hospital Traumatology service Felix Mayorca Soto de Tarma, the validity was through the expert judgment method, and reliability by Cronbach's Alpha.

It is concluded that; In relation to the variables effective care and well-being of the patients, it was determined that there is a good correlation between variables with respect to the patients of the Traumatology department of Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma, since r_s calculated is higher than theoretical r_s ($0.773 > 0.213$).

Key words: Attention, efficacy, well-being, patients.