



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN
EL ÁREA DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LA VICTORIA, 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ESTHER ELIZABETH AYALA AYALA

ASESOR:

MG. MARTHA AMES COCA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO EMPRESARIAL

LIMA - PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO



.....
MG. HILARIO CHIPANA CHIPANA
PRESIDENTE



.....
ECO. VICTOR JAUREGUI CONTRERAS
SECRETARIO



.....
MG. MARTHA AMÉS COCA
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre, esposo e hijos, quienes han sido mi mayor motivación, apoyándome incondicionalmente a fin de culminar mis estudios profesionales, gracias por su cariño, paciencia, tolerancia y animo brindado para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me ha guiado y me ha dado fortalezas para seguir adelante.

Al Ing. Miguel Prada Santillán Asesor de la Gerencia Quirúrgica del Hospital Almenara, quien me apoya y me motiva a culminar mis estudios profesionales, así mismo le agradezco por toda la información brindada para la ejecución de mi tesis, siempre dispuesto a ayudarme en todo momento.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Ayala Ayala, Esther Elizabeth, con DNI N°09800424, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 02 de Diciembre del 2013

Esther Elizabeth Ayala Ayala

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "*Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en el Área de Cirugía General del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, La Victoria, 2013*" con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el área de cirugía general del Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen", La Victoria, 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esther Elizabeth Ayala Ayala

ÍNDICE

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	11
Problema	19
Hipótesis	19
Objetivos	20
II. Marco metodológico	22
2.1. Variables	24
2.2. Operacionalización de las variables	24
2.3. Metodología	26
2.4. Tipo de estudio	26
2.5. Diseño	26
2.6. Población, muestra y muestreo	26
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.7.1. Técnicas de recolección	27
2.7.2. Instrumentos de recolección	27
2.8. Métodos de análisis de datos	27
III. Resultados	28
Confiability de los instrumentos	28
Evaluación de expertos	33
Resultados sobre la capacitación	35
Resultados sobre la satisfacción de los usuarios	60
Contrastación de hipótesis	85
IV. Discusión	97
V. Conclusiones	99
VI. Recomendaciones	100

VII. Referencias bibliográficas

101

VIII. Anexos

103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Operacionalidad de variables	25
Tabla N° 02	Muestreo	26
Tabla N° 03	Resumen de procedimiento de los casos de ambos instrumentos	30
Tabla N° 04	Alfa de Cronbach de ambos instrumentos	30
Tabla N° 05	Resumen de procedimiento de los casos de capacitación	31
Tabla N° 06	Alfa de Cronbach del instrumento de Capacitación	31
	Resumen de procedimiento de los casos de satisfacción de los	
Tabla N° 07	usuarios	32
Tabla N° 08	Alfa de Cronbach del instrumento de satisfacción de los usuarios	32
Tabla N° 09	Evaluación de expertos	33
Tabla N° 10	Resumen descriptivos de frecuencias	35
Tabla N° 11	Tabla de contingencia Capacitación * Satisfacción de los Usuarios	86
Tabla N° 12	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis general	86
Tabla N° 13	Tabla de contingencia Inducción * Satisfacción de los Usuarios	89
Tabla N° 14	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 01	89
	Tabla de contingencia Desarrollo de habilidades * Satisfacción de	
Tabla N° 15	los Usuarios	92
Tabla N° 16	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 02	92
	Tabla de contingencia Desarrollo de actitudes * Satisfacción de los	
Tabla N° 17	Usuarios	95
Tabla N° 18	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 03	95
	Tabla de contingencia Desarrollo de conceptos * Satisfacción de	
Tabla N° 19	los Usuarios	98
Tabla N° 20	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 04	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	Resumen descriptivos de frecuencias	35
Figura N° 02	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis general	86
Figura N° 03	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 01	89
Figura N° 04	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 02	92
Figura N° 05	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 03	95
Figura N° 06	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 04	98

RESUMEN

La presente investigación titulada Calidad de atención y satisfacción del paciente en el Área de Cirugía General del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, La Victoria, 2013. Tuvo por finalidad identificar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el área de cirugía general del Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen", La Victoria, 2013. Para alcanzar dicha finalidad se ha profundizado en diversas teorías administrativas relacionadas con la calidad de atención y la satisfacción del paciente, de ellas se menciona por su importancia a la Teoría de la calidad, Teoría de las Necesidades, Teoría de las expectativas y Teoría de la equidad. El tipo de estudio es aplicada con un nivel de investigación descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal. La población esta formada por 5 colaboradores que trabajan en el Área de Cirugía General del Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen" y un promedio de 140 pacientes que acuden a realizar sus atenciones médicas en el Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen", haciendo un total de 145 personas, la muestra resulto de 5 colaboradores y 103 pacientes; se utilizo el Alfa de Cronbach, la recolección de datos se obtuvo a través de la encuesta dirigida a través de dos cuestionarios de 30 preguntas para calidad de atención y 17 preguntas para satisfacción del paciente cada una con alternativas, posteriormente se procesos la información con el programa estadístico SPSS versión 21.0, ello nos permitió efectuar el análisis descriptivo correlacional con la obtención de los resultados se propuso una discusión comparativa con las teorías y conceptos referenciados y con los antecedentes incluidos en este estudio, finalmente se propusieron diversas conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

Palabras claves: Calidad, atención, satisfacción, pacientes.

ABSTRACT

The present study titled Quality of care and patient satisfaction in the area of General Surgery National Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, La Victoria, 2013. The purpose of the research is to determine the relationship between quality of care and patient satisfaction in the area of general surgery National Hospital "Guillermo Almenara Irigoyen" La Victoria, 2013. Achieving that aim has deepened in various related quality of care and patient satisfaction management theories, of which mentioned its importance to the theory of quality, Needs Theory, Theory of expectations and Theory equity. The type of study is applied with a level of descriptive correlational research, experimental and non- cross design. The population is made up of five partners working in the area of General Surgery National Hospital "Guillermo Almenara Irigoyen" and an average of 140 patients who come to make their medical care at the National Hospital "Guillermo Almenara Irigoyen", making a total of 145 people turned sample of 5 employees and 103 patients, was used Cronbach's alpha, the data collection was obtained through the survey conducted through two questionnaires of 30 questions for quality of care and satisfaction for 17 questions patient each with alternatives, then the information processes with SPSS version 21.0, this allowed us to make the descriptive correlational analysis to obtaining the results suggested a comparative discussion with the theories and concepts referenced and included in the background this study finally various conclusions and recommendations based on the results obtained were proposed.

Keywords: Quality, customer satisfaction, patients.