



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**“LA CALIDAD EN LA SATISFACCION DEL  
PACIENTE CON DIFICULTAD DE  
DESPLAZAMIENTO EN LA PRESTACION DE  
ATENCION DOMICILIARIA” CIUDAD DE LIMA-  
PERU EN EL DISTRITO DE JESUS MARIA-2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**LEANDRA OFELIA LAZO MIRANDA**

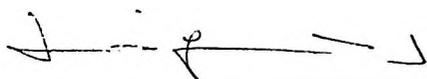
**ASESOR**

**MAG. TERESA GONZALES MONCADA**

**LIMA – PERU**

**2013**

## JURADOS



---

**MG.FERNANDO MARQUEZ CARO**

**Presidente**



---

**LIC.YOMENE FLORES SOTELO**

**Secretario**



---

**ECO.VICTOR JAUREGUI CONTRERAS**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

*Con amor y emoción dedico esta tesis a la razón de mi vida a mis Padres y a través de estas líneas el zafiro más preciado mi amado esposo, mis hijos y mis nietos queridos.*

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios, sobre todo, por darme la sabiduría y la capacidad necesaria para afrontar todas las situaciones difíciles que debí atravesar durante mi carrera profesional, porque sin Dios no lo habría logrado y para todas aquellas personas de tercera edad que sufren inconvenientes y maltratos en sus atenciones medicas, para que tengan una mejor calidad de atención física y emocional en su vida.*

*A mi amiga Maria del Pilar Coello Vizcarra por recordarme siempre que yo puedo y por creer en mi y en la importancia de mis sueños*

*A mi amigo Magíster Javier Vargas Herrera por sus consejos y asesoramiento*

*A toda la docencia de la UCV que con sus conocimientos y amabilidad y enseñanza han formado grandes profesionales y hoy hacen que la vida laboral a la cual nos enfrentamos sea más exitosa*

*Gracias de todo corazón a todos.*

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD:**

Yo **Leandra Ofelia Lazo Miranda** con DNI N° **10271660**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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.

Lima, 31 de Julio del 2013

**Leandra Ofelia Lazo Miranda**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“LA CALIDAD EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON DIFICULTAD DE DESPLAZAMIENTO EN LA PRESTACION DE ATENCION DOMICILIARIA” CIUDAD DE LIMA-PERU EN EL DISTRITO DE JESUS MARIA**” con la finalidad de determinar la calidad de atención que existe entre los pacientes con dificultad de desplazamiento y los profesionales de salud, en cumplimiento del Reglamento de Grados Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

**Leandra Ofelia Lazo Miranda**

## INDICE

	Pag.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de gráficos .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN: .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Marco teórico: .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1. Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.2. Marco teórico.....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.3. Marco conceptual.....</b>	<b>34</b>
<b>1.2. El problema de investigación:.....</b>	<b>35</b>
<b>1.2.1. Determinación del problema.....</b>	<b>38</b>
<b>1.2.2. Formulación del problema de investigación.....</b>	<b>38</b>
1.2.2.1. Problema general.....	38
1.2.2.2. Problemas específicos.....	38
<b>1.2.3. Objetivos de la investigación:.....</b>	<b>39</b>
1.2.3.1 Objetivo general.....	39
1.2.3.2. Objetivos específicos.....	39
<b>1.2.4. Justificación de la investigación .....</b>	<b>39</b>
<b>1.2.4.1. Justificación teórica.....</b>	<b>39</b>
<b>1.2.4.2. Justificación practica .....</b>	<b>40</b>
<b>1.2.4.3. Justificación metodológica.....</b>	<b>40</b>

<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>40</b>
<b>2.1. Hipótesis</b>	<b>40</b>
<b>2.2. Variables</b>	<b>40</b>
<b>2.2.1. Definición conceptual de la variable</b>	<b>40</b>
<b>2.2.2. Definición Operacional de las variables</b>	<b>41</b>
Variable 1	43
Variable 2	43
<b>2.3. Metodología</b>	<b>43</b>
<b>2.4. Tipos de estudio</b>	<b>43</b>
<b>2.5. Diseño</b>	<b>43</b>
<b>2.6. Población, muestra y muestreo</b>	<b>44</b>
<b>2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>45</b>
<b>2.8. Métodos de análisis de datos</b>	<b>45</b>
<b>2.9. Aspectos éticos (si corresponde)</b>	<b>46</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>47</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>62</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>66</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO 02 AUTORIZACION `PARA REALIZAR LAS ENCUESTAS</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO 03 REPUESTA Y RELACION DE PACIENTES ENCUESTADOS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO 04 ENCUESTA DE CALIDAD Y SATISFACCION DEL PACIENTE</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO 05 INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION</b>	<b>80</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 :	47
Tabla 02:	48
Tabla 03:	49
Tabla 04:	50
Tabla 05:	51
Tabla 06:	52
Tabla 07:	53
Tabla 08:	54
Tabla 09:	55
Tabla 10:	56
Tabla 11:	57
Tabla 12:	58

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 01 :	48
Grafico 02:	49
Grafico 03:	50
Grafico 04:	51
Grafico 05:	52
Grafico 06:	53
Grafico 07:	54
Grafico 08:	55
Grafico 09:	56
Grafico 10:	57
Grafico 11:	58

## RESUMEN

**Antecedente:** La calidad de atención es un requisito fundamental que nos permite brindar seguridad a los usuarios y de esta manera disminuir los riesgos en la prestación de Servicios.

**Objetivo:** El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por PADOMI y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos.

**Metodología:** Se realizó un estudio No experimental, y explicativo porque busca aclarar la correlación entre la calidad de Atención a Domicilio de los Pacientes y la satisfacción del usuario.

**Resultados:** El 88,7% de los pacientes PADOMI está contento con el trato recibido por los profesionales de la salud. El 89,5% de los pacientes PADOMI cree que el medico toma su tiempo para esclarecer, informar, orientarlo a él y a su familia sobre la enfermedad que padece y el tratamiento que recibe. Existe una relación entre la preparación académica de los Profesionales de la Salud y la prestación del servicio que brindan en PADOMI, evaluada como oportunidad de atención (valor  $p < 0,05$ ).

**Discusión:** En el presente estudio, hemos verificado que la calidad de la atención de PADOMI se encuentra asociada con la satisfacción de los pacientes que reciben la atención.

## ABSTRACT

**Background:** The quality of care is a fundamental requirement that allows us to provide security for the users and thus reduce the risks in the provision of services.

**Objective:** The objective of the study was to determine the relationship between the quality of service provided by PADOMI and the level of satisfaction of patients seen.

**Methodology:** No experimental study and explanatory because it seeks to clarify the correlation between the quality of the Home Care Patient and user satisfaction.

**Results:** 88.7% of patients PADOMI are unhappy with their treatment by health professionals. The 89.5% of patients believed that the doctor PADOMI takes time to clarify, inform, orient him and his family on the condition being treated and the treatment it receives. There is a relationship between the academic preparation of the Health Professionals and the service they provide in PADOMI, evaluated as timeliness of care ( $p < 0,05$ ).

**Discussion:** In the present study, we verified that the quality of care PADOMI is associated with the satisfaction of patients receiving care.