



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Maltrato del personal de salud: calidad de atención y
satisfacción del usuario en el servicio de emergencias del
hospital Regional – Cusco 2016**

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

AUTOR:

Br. Mondragón Carrión, Gina Consuelo.

ASESOR:

Dr. Elmer Salas Asencios

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERU – 2016

I. PÁGINA DEL JURADO

Dr. Oscar Valiente Castillo
Presidente

Dra. Miriam Luz Valdivia Bernal
Secretario

Dr. Elmer Salas Asencios
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por su presencia en cada instante de mi vida y por no permitir dejarme vencer por los obstáculos para cumplir mis metas.

A mis padres Guillerma y Flabio, por su presencia y apoyo incondicional en el logro de mis metas.

En especial a mi hijo Ricardo Joaquín por su amor y comprensión

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por sus consejos y enseñanzas.

A mi asesor de tesis Dr. Elmer Salas Asencios, por su acertada orientación en el trabajo de investigación.

A la gestión del Hospital Regional del Cusco servicio de Emergencias por permitirme realizar la presente investigación.

DECLARACIÓN JURADA

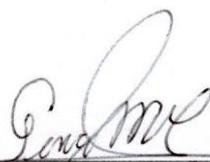
Yo, Gina Consuelo Mondragón Carrión, estudiante de la Escuela profesional de posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado “Maltrato del personal de salud: calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencias del hospital Regional – Cusco 2016” es de mi autoría.

Presentada, en 107 folios para la obtención del grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Cusco, 27 de noviembre de 2016



Gina Consuelo Mondragón Carrión

DNI: 44655676

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Maltrato del personal de salud: calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencias del hospital Regional – Cusco 2016.”, Con el objetivo de determinar el nivel de maltrato y la relación con la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencias del hospital Regional – Cusco 2016., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado

Dedicatoria

Agradecimiento

Declaratoria de autenticidad

Presentación

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Problema	20
1.1.1. Problema general.....	20
1.1.2. Problemas específicos.....	20
1.2. Hipótesis.....	20
1.2.1. Hipótesis general.....	20
1.2.2. Hipótesis específicas.....	20
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
II. MARCO METODOLÓGICO	22
2.1. Variables	22
2.2. Operacionalización de variables.....	23
2.3. Metodología	27
2.4. Tipos de estudio	27
2.5. Diseño de investigación.....	27
2.6. Población, Muestra y Muestreo	28
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	28
2.8. Métodos de análisis de datos.....	29
2.9. Consideraciones éticas	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
VIII. ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Edad de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco agosto 2016.....	32
Figura 1. Edad de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco agosto 2016.....	32
Tabla 2. Género de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco agosto 2016.....	33
Figura 2. Género de los usuarios del servicio de emergencia del hospital regional cusco agosto 2016.....	33
Tabla 3. Grado de instrucción de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco agosto 2016.....	34
Figura 3.Grado de Instrucción de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco Agosto 2016.....	34
Tabla 4. Prueba de Normalidad.....	35
Tabla 5. Coeficiente de correlación lineal de Pearson entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco agosto 2016.....	36
Tabla n°6 Coeficiente de correlación lineal de Pearson entre maltrato del personal de salud y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco agosto 2016.....	36
Tabla n° 7. Percepción de maltrato del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital regional Cusco agosto 2016.....	37
Figura 7. Percepción de maltrato del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital regional – cusco agosto – 2016.....	37
Tabla 8. Percepción del nivel de calidad de la atención a los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco agosto 2016.....	38
Figura 8. Percepción del nivel de calidad de la atención a los usuarios del servicio de emergencia del hospital regional Cusco agosto 2016.....	38
Tabla 9. Percepción del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco agosto 2016.....	39

Figura 9. Percepción del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del hospital regional – cusco agosto – 2016.....39

Tabla 10. Prueba de hipótesis.....40

RESUMEN

El estudio “Maltrato del personal de salud: calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencias del hospital Regional – Cusco 2016.”, se realizó con el objetivo de determinar la relación entre las variables maltrato: calidad de atención y satisfacción del usuario; la población estuvo constituida por todos los usuarios mayores de edad que ingresaron en el servicio el mes de agosto, que desearon participar del estudio firmando un consentimiento informado; la Muestra es censal en cantidad de 21; como técnica de recolección se utilizó la Entrevista, que sirvió para recolectar los datos respecto a las variables de esta investigación. Como instrumento se utilizó la metodología SERVQUAL modificado para el servicio de emergencias el cual propone la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario el modelo se presenta así: $Calidad = Percepción - Expectativa$.

Para la variable maltrato se elaboró un cuestionario teniendo como referencia la clasificación propuesta por la Organización Panamericana de la Salud oficina regional de la Organización Mundial de la Salud y para satisfacción se utilizó el cuestionario propuesto por Cantú H.

Se encontró que el 43% tiene ente 18 a 30 años, el 52% son varones, el 48% tiene el nivel secundario, el nivel de maltrato es bajo en 73.1 %, el nivel de calidad es medio en 50.6%, el 48.1% se encuentra medianamente satisfecho, se determinó que la distribución es normal mediante kolmogorob – smirnov y respecto a la variable calidad de atención el grado de significancia estadística es mayor a 0.05 para la muestra aproximándose a 0.14 en razón de ello podemos afirmar que la hipótesis nula que indica que el nivel de calidad de atención no es bajo se acepta por consiguiente se rechaza la hipótesis alterna que indica que el nivel de calidad de atención es bajo. En relación al maltrato se observa que el nivel de significancia es mayor a 0.05 por tanto se acepta la hipótesis nula que indica que el nivel de maltrato del personal de salud no es alto por consiguiente se rechaza la hipótesis alterna que indica que el nivel de maltrato del personal de salud es alto. Mientras que para satisfacción se observa que el grado de significancia estadística es mayor al nivel de significancia 0.05 por consiguiente se acepta la hipótesis nula que indica que el nivel de satisfacción del usuario no es bajo por consiguiente se rechaza la hipótesis alterna que indica que El nivel de satisfacción del usuario es bajo.

Al realizar la prueba de independencia mediante el Coeficiente de correlación lineal de Pearson entre calidad de atención y satisfacción del usuario se puede observar que existe correlación significativa negativa moderada y en cuanto a la correlación ente maltrato del personal de salud y la variable satisfacción del usuario es inversa y muy baja y al realizar la prueba de hipótesis mediante el chi – cuadrado con un nivel de riesgo del 0.05%, con grados de libertad de 9 y un valor

experimental de 8,048 se obtiene 16,9. Como $16,9 > 8,048$ en conclusión el maltrato no está relacionado a la calidad de atención y satisfacción en esta investigación.

Palabras Clave:

Maltrato, calidad, satisfacción, servicios de salud, Emergencia, insatisfacción.

ABSTRACT

The study "Abuse of health personnel: quality of care and user satisfaction in the emergency department of the Regional hospital - Cusco 2016" was held in order to determine the relationship between abuse, quality of care and user satisfaction Emergency service Cusco Regional hospital 2016; the population consisted of all users seniors who entered the service in August, who wished to participate in the study by signing an informed consent; Sample is universal in amount of 21; as the interview collection technique, which served to collect data on the variables of this research was used. As an instrument for the amended emergency service which proposes the evaluation of quality from the user perspective SERVQUAL methodology we were used the model looks like this: Quality = Perception - Expectation. For abuse Variable one with reference questionnaire proposed classification by the Pan American Health Organization Regional Office of the World Health Organization and satisfaction was used proposed by Cantú H. questionnaire it found that 43% have body was prepared 18-30 years, 52% were male, 48% have secondary level, the level of abuse is low at 73.1%, the level of quality is average at 50.6%, 48.1% are moderately satisfied, it was determined that the distribution is normal by Kolmogorov - Smirnov and respect to the variable quality of care the null hypothesis that the level of quality of care is not in lower levels of the high level is rejected. Variable immediately for abuse shows that the significance level is greater than 0.05 then the null hypothesis that the level of abuse of health personnel is not high is accepted. While for satisfaction Sig (p value) is observed. It is higher than the 0.05 significance level the null hypothesis thus indicating the level of user satisfaction is low is accepted. When performing the test of independence by the coefficient of linear Pearson correlation between quality of care and user satisfaction you are that the testing of independence by the coefficient of linear Pearson correlation between quality of care and user satisfaction is that this is negative moderate, meaning that as you increase the value of a variable decreases each other and between abuse of health personnel and user satisfaction is negative and very low and shows that for maltreatment while performing hypothesis testing by chi - square with a risk level of 0.05%, with 9 degrees of freedom and an experimental value of 16.9 is obtained 8,048. As 16, 9 8,048 in conclusion abuse it is not related to the quality of care and satisfaction in the emergency department of Cusco Regional Hospital during the month of August 2016.

Keywords

Abuse, quality, satisfaction, Health services, Emergency, dissatisfaction