



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del paciente
hospitalizado con el departamento de nutrición del
Hospital Arzobispo Loayza**

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

AUTORA

Br: Gabriella Veeruska Ugarelli Galarza

ASESORA:

Mgtr. Teresa Campana Añasco

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ-2016

Páginas de Jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio
Secretario

Mgtr. Teresa Campana Añasco
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, quienes de manera sutil, me incentivan a seguir esforzándome para alcanzar nuevos retos en mi vida.

A mis hermanos y sobrinos a quienes adoro y es por ellos que culmino lo que empiezo demostrándoles que “si se puede”.

A mi esposo, que me apoya siempre...

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por guiarme y poner en mi camino a las personas idóneas.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Gabriella Veeruska Ugarelli Galarza a identificada con D.N.I. Nro. 08882725 estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada *Calidad de atención y Satisfacción del paciente hospitalizado* con el departamento de nutrición del Hospital Arzobispo Loayza.

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 constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, Abril 2015.

Gabriella Veeruska Ugarelli Galarza

D.N.I. Nro. 08882725

Presentación

El presente Trabajo de Investigación, que tiene como título “Calidad de atención y Satisfacción del paciente hospitalizado con el departamento de nutrición del Hospital Arzobispo Loayza”. El presente trabajo de investigación está constituido en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, Planteamiento del problema, que comprende: Realidad Problemática sobre la relación del clima organizacional y desempeño docente, asimismo comprende la formulación del problema, Justificación, Objetivos de la Investigación. En el Capítulo II, Marco referencial, que comprende los antecedentes, marco teórico de las variables Gestión Pedagógica y desarrollo institucional desde el modelo teórico institucional, así como la perspectiva teórica de la investigación. En el Capítulo III, Hipótesis y variables, que comprende: Las hipótesis, Identificación de Variables, descripción de variables y Operacionalización de variables. En el Capítulo IV, Marco metodológico, que comprende: Tipo de investigación, Población, muestra y muestreo, Criterios de selección, técnicas e instrumentos de Recolección de Datos, Validación, confiabilidad del instrumento, Procedimiento de recolección de datos, Método de análisis e interpretación de datos y Consideraciones éticas. En el Capítulo V, Resultados comprende: Presentación de resultados y Contrastación de las hipótesis. Capítulo VI. Discusión Finalmente, Conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos, que comprende. Matriz de consistencia, instrumentos, validación de los instrumentos, la confiabilidad de los instrumentos, las autorizaciones para la investigación y la data.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Páginas de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Antecedentes	12
1.1.1. Antecedentes internacionales	12
1.1.2. Antecedentes nacionales	13
1.2. Bases teóricas y fundamentación científica	14
1.2.1. Calidad de atención	14
1.2.2. Satisfacción del usuario	22
1.3. Justificación	34
1.4. Problema	37
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	43
II. Marco metodológico	45
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	48
2.4 Tipo de estudio	48
2.5 Diseño de investigación	49
2.6 Población, muestra y muestreo	50
2.6.1. Población	50
2.6.2. Muestra	50

2.6.3. Muestreo	51
2.7 Criterios de selección	52
2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8.1 Técnica	52
2.8.2 Instrumento	53
2.9 Validación y confiabilidad del instrumento:	54
2.10 Procedimiento de recolección de datos	56
2.11 Métodos de análisis de datos	56
2.12 Aspectos éticos:	57
III. Resultados	58
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	80
VII. Referencias	84
VIII. Apéndice	90
Apéndice A: Matriz de Consistencia	91
Apéndice B: Constancia emitida por la institución	93
Apéndice C: Matriz de Datos	94
Apéndice D: Instrumentos	106
Apéndice E: Carta de consentimiento informado	111
Apéndice F: Formato de validación de instrumentos	112

Índice de tablas

		Página
Tabla 1:	Operacionalización de la variable Calidad de atención	49
Tabla 2:	Operacionalización de la variable satisfacción	49
Tabla 3:	Validación de cuestionarios por juicio de expertos	57
Tabla 4:	Niveles de confiabilidad	57
Tabla 5:	Valor de Alfa de Cronbach para la variable calidad de atención	58
Tabla 6:	Valor de Alfa de Cronbach para la variable satisfacción del paciente	58
Tabla 7:	Distribución de frecuencias porcentajes de la satisfacción de los internos hospitalizados	62
Tabla 8:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de atención	63
Tabla 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes de elementos tangible	64
Tabla 10:	Distribución de frecuencias y porcentajes de fiabilidad	65
Tabla 11:	Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad de respuesta	66
Tabla 12:	Distribución de frecuencias y porcentajes de seguridad	67
Tabla 13:	Distribución de frecuencias y porcentajes de empatía	68
Tabla 14:	De correlación de la variable calidad de atención y satisfacción de los pacientes internados	69
Tabla 15:	De correlación de la variable calidad de atención y los elementos tangibles	70
Tabla 16:	De correlación de la variable calidad de atención y la fiabilidad	71
Tabla 17:	De correlación de la variable calidad de atención y la capacidad de respuesta	72
Tabla 18:	De correlación de la variable calidad de atención y la seguridad	73
Tabla 19:	De correlación de la variable calidad de atención y empatía	74

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Distribución porcentual de la satisfacción de los pacientes internados	62
Figura 2: Distribución porcentual de la calidad de atención	63
Figura 3: Distribución porcentual de los elementos tangibles	64
Figura 4: Distribución porcentual de la fiabilidad	65
Figura 5: Distribución porcentual de la calidad de atención	66
Figura 6: Distribución porcentual de la calidad de atención	67
Figura 7: Distribución porcentual de la empatía	68

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la Calidad de atención y Satisfacción del paciente hospitalizado con el departamento de nutrición del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2016

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, la muestra de estudio estuvo constituida por 236 pacientes hospitalizados, el grado de confiabilidad es de 0,928 para la variable calidad de atención compuesto por 21 ítems y para la variable satisfacción laboral fue de 0,904 variable compuesta por 20 ítems.

Los resultados indican que existe relación entre la Calidad de atención y Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención del departamento de nutrición del Hospital Nacional Arzobispo Loayza .Lima 2016 ($r= 0,607$ y $p= 0,000$).

Palabras claves: calidad de atención y satisfacción del usuario.

Abstract

This research aims to determine the degree of relationship between quality of care and satisfaction with hospital nutrition department of the National Hospital Loayza Archbishop patient. Lima 2016.

The research was quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental design, cross-sectional study sample consisted of 236 hospitalizados patients, the degree of reliability is 0.928 for the variable quality of care composed of 21 items and job satisfaction variable was 0.904 composite of 20 items.

The results indicate that a relationship exists between the quality of care and satisfaction with inpatient care of the nutrition department of the National Hospital Loayza Archbishop .Lima 2016 ($r = 0.607$ and $p = 0.000$).

Keywords: quality of care and user satisfaction