

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE -  
MINSA, PERÍODO 2012-2013**

**PRESENTADO POR:**

**RUTH DIONISIA PEZO PAREJA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

**2014**

## RESUMEN

La Investigación ha tenido como objetivo estudiar la relación de la Calidad de la Atención con la Satisfacción de los Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte - MINSA, período 2012-2013.

El Tipo de Investigación fue el Aplicado, Nivel Descriptivo y el Diseño Correlacional. La población de pacientes fue de 300, el tamaño de muestra según el muestreo probabilístico ascendió a 168 personas. El instrumento utilizado fue la encuesta, la cual estuvo constituida por 51 preguntas, con respuestas de alternativa múltiple, la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, dio como resultado el valor de 0.879 (muy alto).

La comprobación de la hipótesis fue realizada mediante la prueba del chi cuadrado y el coeficiente de correlación de spearman, la que encontró una fuerte relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte – MINSA.

Se evidenció una relación importante entre la Calidad de Atención y la Satisfacción de los Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte – MINSA. Los resultados obtenidos sugieren mejorar la calidad en la atención de los pacientes, lo que mejoraría la satisfacción de los mismos en el servicio de emergencia.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción de los pacientes

## **ABSTRACT**

The research aimed to study the relationship of the quality of care with patient satisfaction emergency service Vitarte Hospital - Ministry of Health, 2012-2013.

The type was the Applied Research, Level Design Description and correlational. The patient population was 300, the sample size according to the probability sampling totaled 168 people. The instrument used was the survey, which consisted of 51 questions with multiple choice answers, test reliability Cronbach's alpha resulted in the value of 0.879 (very high).

The hypothesis testing was performed using the chi square test and Spearman correlation coefficient, which found a strong relationship between quality of care and patient satisfaction Emergency Service Hospital Vitarte - MINSA.

A significant relationship between quality of care and patient satisfaction Emergency Service Hospital Vitarte was determined. The results suggest improving the quality of patient care, improving satisfaction thereof in the emergency service.

**Keywords:** Quality of care, patient satisfaction