



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios  
externos del servicio de cardiología del C.M.N “Santiago  
Távora”,2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**

**Magister en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTOR:**

**Br. Kathreen Melissa Maldonado Cabrejos**

**ASESOR:**

**Dr. Felimón Ángel Damián Chumbe**

**SECCION:**

**Ciencias Médicas**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**Gestión de los Servicios de Salud**

**Perú – 2017**

**Página del jurado**

Presidente

.....

Dr. Delgado Arenas, Raúl

Secretario

.....

Dr. Damián Chumbe, Felimón Ángel

Vocal

.....

Dr. Sánchez Díaz, Sebastián

### **Dedicatoria**

Con sincero amor dedico a Dios por permitirme la fortaleza, a mi esposo Víctor Vargas y a mis padres Ángel y Luz por ser la razón y el sostén para seguir este camino de luz hacia mi realización personal y profesional

### **Agradecimiento**

Por siempre estaré muy agradecida de los docentes de la UCV, que me brindaron sus conocimientos y dedicación, de mis Asesores Dra. Eliana Castañeda Núñez, Dr. Sebastián Sánchez, en especial al Dr Filemón Damián Chumbe., por sus valiosos aportes que han contribuido en hacer realidad la presente tesis. De igual modo mi eterna gratitud a mi querida familia, compañeros de clase, compañeros de trabajo, todos fueron indispensables para el logro de este nuevo reto de mi hoja de vida.

## Declaración de Autenticidad

Yo, Kathreen Melissa Maldonado Cabrejos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud en la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI. N° 44532881, con la tesis titulada Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távora", 2016.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

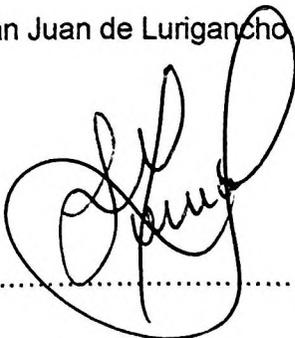
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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 se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

San Juan de Lurigancho, Marzo del 2017.



.....  
KATHREEN MELISSA MALDONADO CABREJOS

DNI. N° 44532881

## Presentación

Cumpliendo con las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud presentó el siguiente trabajo titulada "Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távora",2016"

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer Capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico el cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, consta del marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis, la discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadísticos de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, Señores Miembros del Jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar; a la vez deseo sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## Contenidos

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I.INTRODUCCION	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3. Justificación	46
1.4. Problema	47
1.5. Hipótesis	49
1.6. Objetivo	49
II. MARCO METODOLOGICO	51
2.1. Variables	52
2.2. Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de Estudio	55
2.5. Diseño	55
2.6. Población, muestra y muestreo	56

2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	57
2.8. Métodos de análisis de datos	59
III. RESULTADOS	61
Descripción de Resultados	62
Validación de Hipótesis	68
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSION	78
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
VIII ANEXOS	90

## Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Matriz de Operacionalización de la variable calidad de atención</i>	55
Tabla 2	<i>Matriz de Operacionalización de la variable satisfacción del usuario</i>	56
Tabla 3	<i>Estadísticas de fiabilidad de calidad de atención</i>	61
Tabla 4	<i>Estadísticas de fiabilidad de satisfacción de los usuarios</i>	61
Tabla 5	<i>Tabulación cruzada del aspecto humano y la satisfacción del usuario externo del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távara",2016.</i>	62
Tabla 6	<i>Tabulación cruzada del aspecto técnico y la satisfacción del usuario externo del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távara",2016.</i>	63
Tabla 7	<i>Tabulación cruzada del aspecto del entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távara",2016.</i>	65
Tabla 8	<i>Tabulación cruzada de la variable calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távara",2016.</i>	66
Tabla 09	<i>Prueba de Spearman relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távara",2016</i>	68
Tabla 10	<i>Prueba de Spearman relación entre aspecto humano y satisfacción de los usuarios externos del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távara",2016.</i>	70
Tabla 11	<i>Prueba de Spearman relación entre aspecto técnico y satisfacción de los usuarios externos del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távara",2016.</i>	71
Tabla 12	<i>Prueba de Spearman relación entre aspecto del entorno y satisfacción de los usuarios externos del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távara",2016.</i>	72

**Lista de figuras**

		<b>Pág.</b>
<i>Figura 1</i>	Barras agrupadas del aspecto humano y la satisfacción del usuario externo del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távora",2016.	62
<i>Figura 2</i>	Barras agrupadas del aspecto técnico y la satisfacción del usuario externo del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távora",2016.	64
<i>Figura 3</i>	Barras agrupadas del aspecto del entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távora",2016.	65
<i>Figura 4</i>	Barras agrupadas de la variable calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távora",2016.	67

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar las relación entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távora",2016", teniendo como problema general ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de cardiología del C.M.N "Santiago Távora",2016?.

Para medir los aspectos humanos, aspectos técnicos y aspectos del entorno con la satisfacción de los usuarios externos respecto a la tarea, se utilizó un cuestionario de elaboración propia basada en el marco teórico encontrando una muestra de 251 personas. La investigación fue de tipo cuantitativa, aplicada con nivel descriptivo, con un diseño no experimental, subdiseño transversal correlacional.

Se utilizó la prueba de Spearman como técnica estadística, teniendo como resultado que existe una significancia alta de 0.000 entre calidad de atención y percepción de los usuarios externos con una Rho medianamente alta de 0,556\*\*,en la dimensión aspecto humano (respeto a los derechos, información completa y veraz, interés en las necesidades del usuario, trato cordial y ética) y la correlación de satisfacción del usuario se evidencia un Rho de 0,709\*\* equivalente a una alta relación con una significancia de 0,000, en el aspecto técnico (efectividad en sus objetivos, eficiencia en los recursos, continuidad, prestación interrumpida del servicio, seguridad e integridad) con la correlación de satisfacción del usuario externo se evidencio un Rho de 0,579\*\*medianamente alta con una significancia de 0,000 y en la dimensión del entorno(infraestructura y limpieza)con relación a la satisfacción del usuario externo de mostro que hay un Rho de 0,551\*\* medianamente alta y con una significancia de 0,000, demostrando así la relación íntima de las dos variables.

Palabras clave: aspecto humano, aspecto técnico, aspecto del entorno, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between quality of care and satisfaction of the external users of the cardiology service of the C.M.N "Santiago Távora", 2016", taking as a general problem what is the relationship between quality of care and satisfaction of the external users of the cardiology service of the C.M.N. "Santiago Távora", 2016?.

To measure them aspects human, aspects technical and aspects of the environment with the satisfaction of them users external concerning the task, is used a questionnaire of elaboration own based in the framework theoretical finding a shows of 251 people. Research was applied, quantitative descriptive level, with a non-experimental design, subdiseño cross correlation.

Test, spearman as a statistical technique, with the result that there is a high significance of 0.000 between quality of care and perception of external users with a moderately high Rho of 0, are used 556 \*\*, in the human dimension (respect for rights, complete and truthful information, interest in the needs of the user, warm treatment and ethics) and the correlation of user satisfaction is evidenced a Rho of 0,709 \*\* equivalent to a high relationship with a significance 0.000 in the aspect of technician (effectiveness objectives, efficiency in resources, continuity and uninterrupted delivery of service, security, and integrity) with correlation of external user satisfaction is evidencio a Rho of 0, 579 \*\* moderately high with a significance of 0.000 and in the dimension of the environment (infrastructure and cleaning) in relation to the satisfaction of the external user's showed that there is a Rho of 0,551 \*\* medium high and with a significance of 0.000 demonstrating the close relationship of the two variables.

Key words: human appearance, technical aspect, aspect of the environment, reliability, responsiveness, security, empathy and tangible items.