



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención del personal asistencial y  
satisfacción de usuarios externos en la Clínica Santa  
María del Sur Lima - Perú, Año 2014**

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

AUTORAS:

Br. Cecilia Eusebia Chata Vargas  
Br. Julia Yolanda Lavado y Fernández

ASESORA:

Mg. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales

PERÚ-2015

Página del Jurado

Dra. Tamara Tatiana Pando Escurria

Presidente

Dra. Dora Ponce Yactayo  
Secretario

Mgtr. Maritza Guzmán Meza  
Vocal

#### DEDICATORIA:

A DIOS, nuestro Padre Celestial, que nos entrega la fuerza espiritual y valor necesario para seguir adelante.

Gracias a las personas importantes en nuestras vidas, que siempre están presentes para dar todo su apoyo incondicional y motivación, con todo amor y cariño se los dedicamos a ustedes.

## AGRADECIMIENTO

A nuestra asesora de tesis, por la orientación, apoyo y paciencia en brindarnos sus conocimientos con el fin de terminar la tesis satisfactoriamente.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cecilia Eusebia Chata Vargas, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 40097888, con la tesis titulada: Calidad de la atención del personal asistencial y la satisfacción de los usuarios externos en la Clínica Santa María del Sur de Lima - Perú, Año 2014, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es compartida con Julia Yolanda Lavado y Fernández con DNI: 08393796.
- 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 se 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 ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Lima, 11 de Mayo de 2015.

Firma :

Nombres y Apellidos: Cecilia Eusebia Chata Vargas

DNI : 40097888

Firma :

Nombres y Apellidos: Julia Yolanda Lavado y Fernández

DNI : 08393796

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, presentamos la tesis titulada: Calidad de la atención del personal asistencial y la satisfacción de los usuarios externos en la Clínica Santa María del Sur de Lima - Perú, Año 2014.

En el presente trabajo se considera como problema de investigación encontrar la relación existente entre la Calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos, además se presenta el planteamiento, la realidad problemática y la formulación del problema, la justificación y consecuentemente los objetivos. Asimismo, contiene el marco referencial; luego se plantea la hipótesis general y las específicas identificando y describiendo las variables y se ejecuta la operacionalización de las mismas. También se incluye el marco metodológico, tipo y diseño de investigación, población, muestra, muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, pruebas de análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas estadísticas de análisis y procesamiento de datos.

Además, se presentan los resultados de la investigación y la contrastación de las hipótesis, la discusión de los resultados, mediante el análisis comparativo considerando los antecedentes descritos en el marco referencial.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas; así como los anexos correspondientes y dentro del mismo se considera el instrumento utilizado para la recolección de datos y la matriz de consistencia.

Las Autoras.

## INDICE

	Pg
<b>Carátula</b>	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>Introducción</b>	13
<b>I. Planteamiento del Problema</b>	
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Formulación del Problema	17
1.3 Justificación, relevancia y contribución	18
1.3.1 Teórica	18
1.3.2 Metodologica	18
1.3.3 Social	18
1.4 Objetivos	19
1.4.1 Objetivo General	19
1.4.2 Objetivos Específicos	19
<b>II. Marco Referencial</b>	
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes Nacionales	21
2.1.2 Antecedentes Internacionales	23
2.2 Marco teórico	25
2.3 Perspectiva teórica	43

<b>III. Hipótesis y variables</b>	
3.1 Hipótesis	47
3.1.1 Hipótesis General	47
3.1.2 Hipótesis Específicas	47
3.2 Identificación de variables	47
3.3 Descripción de variables	48
3.3.1 Definición conceptual	48
3.3.2 Definición operacional	49
3.4 Operacionalización de variables	50
<b>IV. Marco metodológico</b>	
4.1 Tipo de investigación	53
4.2 Población, muestra y muestreo	54
4.3 Criterios de selección (si corresponde)	56
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento (si corresponde)	56
4.6 Procedimientos de recolección de datos	59
4.7 Métodos de análisis e interpretación de datos	59
4.8 Consideraciones éticas (si corresponde)	60
<b>V. Resultados</b>	
5.1 Presentación de resultados (descriptivos) (inferenciales)	62
5.2 Contrastación de las hipótesis (si corresponde)	66
<b>VI. Discusión</b>	71
<b>Conclusiones</b>	74
<b>Recomendaciones</b>	75
<b>Referencias bibliográficas</b>	76
<b>Anexos</b>	78

## Índice de Tablas

Tabla 1. Dimensiones de la Calidad de atención del personal asistencial	50
Tabla 2. Dimensiones de la Satisfacción de los usuarios externos	51
Tabla 3. Distribución de Niveles de la Calidad de Atención del personal asistencial	62
Tabla 4. Distribución de Niveles de la Satisfacción de los usuarios externos	63
Tabla 5. Distribución de frecuencias entre la Calidad de Atención del personal asistencial y la confiabilidad de la Satisfacción de los usuarios externos	64
Tabla 6. Distribución de frecuencias entre la Calidad de Atención del personal asistencial y el Aseguramiento de la Satisfacción de los usuarios externos	65
Tabla 7. Distribución de frecuencias entre la Calidad de Atención del personal asistencial y la empatía de la Satisfacción de los usuarios externos	66
Tabla 8. Relación y significatividad de la calidad de atención del personal asistencial y la confiabilidad.	67
Tabla 9. Relación y significatividad de la calidad de atención del personal asistencial y el aseguramiento.	68
Tabla 10. Relación y significatividad de la calidad de atención del personal asistencial y la empatía.	69

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la Calidad de Atención del personal asistencial	62
Figura 2. Distribución de Niveles entre Calidad de Atención del personal asistencial y la confiabilidad de la Satisfacción de los usuarios externos	63
Figura 3. Distribución de Niveles entre Calidad de Atención del personal asistencial y el aseguramiento de la Satisfacción de los usuarios externos	64
Figura 4. Distribución de Niveles entre Calidad de Atención del personal asistencial y la empatía de la Satisfacción de los usuarios externos	65

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de atención del personal asistencial y satisfacción de usuarios externos en la Clínica Santa María del Sur Lima - Perú, Año 2014”, se desarrolló con el objetivo general de determinar la incidencia de la calidad de atención del personal asistencial en la satisfacción de los usuarios externos. Asimismo, se consideraron tres objetivos específicos como son determinar la analogía que existe entre las relaciones interpersonales, el grado de eficacia de la atención del personal asistencial y los niveles de empatía del personal asistencial en la satisfacción de los usuarios externos respectivamente.

Para el efecto, la población estuvo comprendida por 135 pacientes del servicio de hospitalización de las áreas de obstetricia y pediatría, la muestra de este trabajo de investigación estuvo constituida por 100 usuarios externos, para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario. Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación básica, con un diseño no experimental, transversal, correlacional, porque no se realizará la manipulación de ninguna variable. Las variables que se han considerado en la investigación son: Calidad de atención del personal asistencial, como variable independiente y Satisfacción de los usuarios externos, como variable dependiente. La teoría en la que se enmarca la tesis es la Teoría de Sistemas.

Al concluir la investigación, los resultados permitieron confirmar nuestra hipótesis y finalmente, se emiten conclusiones relacionadas con cada uno de los objetivos planteados, que permitan promover y mejorar el desarrollo de los servicios del personal asistencial en las clínicas.

Palabras Claves:

Calidad de atención, personal asistencial, satisfacción de los usuarios externos, servicios clínicos.

## ABSTRACT

This paper titled "Quality of care of caregivers and satisfaction of external users of the Clínica Santa María del Sur de Lima - Peru, Year 2014", was developed with the overall aim of determining the incidence of quality care of caregivers in meeting external users. In addition, three specific objectives were considered such as determining the analogy between interpersonal relationships, the degree of effectiveness of care of carers and empathy levels of caregivers in meeting external users respectively.

For this purpose, the population was comprised of 135 patients from the hospital of obstetrics and pediatrics, and the sample of this research consisted of 100 external users. For the type of research, this study combines the methodological conditions for basic research, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design because no variable manipulation is not performed. The variables considered in the research are: Quality of care of caregivers, as an independent variable and external user satisfaction as a dependent variable.

At the conclusion of the investigation, the results allowed to confirm our hypothesis and finally, conclusions regarding each of the objectives, which will promote and enhance the development of services of medical staff in clinics are issued.

Key words:

Quality of care, caregivers, external user satisfaction, clinical services.