

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**

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

**T E S I S**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE  
CIRUGÍA – HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.**

**PRESENTADA POR:**

**BASILIO MARCELO, ANÍBAL FLORENCIO**

**LIMA – PERÚ**

**2015**

## RESUMEN

La presente investigación hace uso de factores muy importantes, como la utilización de la metodología de la investigación científica, el empleo de conceptualizaciones, definiciones y otros, en cuanto al marco teórico y el trabajo de campo; con respecto a la parte metodológica, fundamentalmente se empleó la investigación científica, el mismo que sirvió para desarrollar todos los aspectos importantes de la tesis, desde el planteamiento del problema hasta la contrastación de la hipótesis.

Con respecto a la recopilación de la información del marco teórico, el aporte brindado por los especialistas relacionados con cada una de las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario, el mismo que clarifica el tema en referencia, así como también amplía el panorama de estudio con el aporte de los mismos; respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación. En suma, en lo concerniente al trabajo de campo, se encontró que la técnica e instrumento empleado, facilitó el desarrollo del estudio, culminando esta parte con la contrastación de las hipótesis.

Finalmente, los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados a plenitud, como también los datos encontrados en la investigación facilitaron el logro de los mismos. Asimismo merece destacar que para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación de la investigación, como también se comprendiera a cabalidad los alcances de esta investigación.

Palabras claves: Marketing, satisfacción, Calidad Total, Competencia profesional, eficacia, eficiencia.

## SUMMARY

This research focus in important factors such as the use of the methodology of scientific research, the use of conceptualizations, definitions and others, as the theoretical framework and fieldwork; regarding the methodological part, primarily scientific research was used, the same that was used to develop all important aspects of the thesis, from the problem statement to the testing of the hypothesis.

With respect to the collection of information on the theoretical framework, the support provided by specialists related to each of the variables: quality of care and user satisfaction, the same clarifying the issue in question, as well as broad panorama study with input thereof; backed by the use of citations which validate research. In addition, with regard to fieldwork, it was found that the techniques and instruments used, facilitated the development of the study, culminating this part with the testing of hypotheses.

Finally, research objectives have been achieved fully, as well as data found in research facilitated achieving them. Also worth mentioning that for the development of research, the scheme proposed in each of the chapters, made didactic presentation of research, as also fully understand the scope of this investigation.

Keywords: Marketing, satisfaction, Total Quality, professional competence, effectiveness, efficiency.