



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**INFLUENCIA DE LA CALIDEZ DE ATENCIÓN EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN LA AGENCIA DE
SEGUROS JESÚS MARÍA DE ESSALUD, DEL DISTRITO DE
JESÚS MARÍA, EN EL AÑO 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:
NANCY ROSA COLOMA ESTRADA**

**ASESOR:
Ing. SEBASTIAN SÁNCHEZ DÍAZ**

**LIMA – PERÚ
2013**

JURADOS



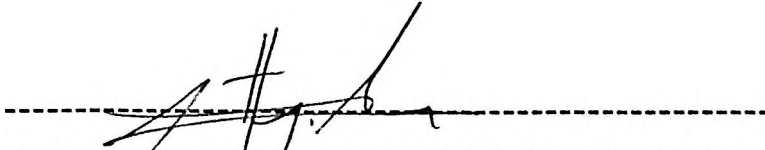
MAG. FERNANDO MARQUEZ CARO

Presidente



LIC. YOMENE FLORES SOTELO

Secretario



ECON. VICTOR HUGO JAUREGUI CONTRERAS

Vocal

DEDICATORIA:

A Dios, que un día me dio la oportunidad de estudiar, algo que mi corazón anhelaba, a mi esposo, por su amor, su apoyo incondicional, porque siempre está cuando lo necesito, a mis hijas, que han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios, porque mi esfuerzo está inspirado en ellas y mi mayor ideal ser su ejemplo, a mi padre desde el cielo, porque sé que él estaría orgulloso de mí, y a mi nieta Valeria, porque con su inocencia y alegría rejuvenece mi alma.

AGRADECIMIENTO:

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque me facilitaste hacer realidad este sueño, a la Universidad César Vallejo, por su gran Programa de formación para personas con experiencia laboral, que me dio la oportunidad de estudiar y ser una profesional, a mis profesores que me han acompañado durante toda mi carrera profesional, porque todos han aportado con profesionalismo y ética en mi formación académica, a mi Institución, que me brinda su apoyo y toda su colaboración para la realización de este trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **NANCY ROSA COLOMA ESTRADA**, con D.N. I. N° 16502034, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de julio del 2013

Nancy Rosa Coloma Estrada

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada:

INFLUENCIA DE LA CALIDEZ DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN LA AGENCIA DE SEGUROS JESÚS MARÍA DE ESSALUD, DEL DISTRITO DE JESÚS MARÍA, EN EL AÑO 2013, con la finalidad de determinar de qué manera influye la calidez de atención en la satisfacción del usuario de la Agencia de Seguros Jesús María, del distrito de Jesus María, año 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Marco teórico.....	14
1.1.1. Antecedentes de la investigación	14
1.1.2. marco teórico	20
1.1.3. Marco conceptual.....	36
1.2. El problema de investigación.....	41
1.2.1. Determinación del problema	41
1.2.2. Formulación del problema de investigación.....	42
1.2.2.1. Problema general.....	42
1.2.2.2. Problemas específicos	42
1.2.3. Objetivos de la investigación.....	43
1.2.3.1 Objetivo general	43
1.2.3.2. Objetivos específicos	43
1.2.4. Justificación de la investigación	43
1.2.4.1. Justificación teórica	43
1.2.4.2. Justificación practica	44
1.2.4.3. Justificación metodológica	44
II. MARCO METODOLÓGICO	45
2.1. Hipótesis	45
2.2. Variables	46

2.2.1. Definición conceptual de la variable	46
2.2.2. Definición Operacional de las variables	47
Variable 1.....	47
Variable 2	47
2.3. Metodología.....	48
2.4. Tipos de estudio	48
2.5. Diseño.....	48
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	51
2.9. Aspectos éticos.....	51
III. RESULTADOS	53
3.1 Prueba Alfa de Cronbach.....	53
3.2 Resultados de la encuesta	54
3.3 Prueba Chi Cuadrado.....	62
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	67
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
VIII ANEXOS	70
8.1 Matriz Consistencias	70
8.2 Operacionalización de las variables	71
8.3 Autorización para realizar Encuestas por EsSalud	72
8.4 Encuesta de Satisfacción	73
8.5 Informe de Opinión de Expertos	74

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	53
Tabla N° 2	54
Tabla N° 3	56
Tabla N° 4	62

RESUMEN

La realidad sobre el desempeño de los trabajadores públicos en EsSalud pareciera que es cuestionada por la opinión pública, debido a las recurrentes quejas de mal trato cuando se tiene que realizar un trámite o recibir una atención médica.

En la actualidad, según Defensoría del Asegurado de EsSalud, el mayor porcentaje de quejas recibidas, es a causa de un trato deshumanizado que reciben los usuarios por parte de los funcionarios de EsSalud, los asegurados sienten que para gestionar algún trámite, tienen que pasar por una serie de maltratos que vulnera su condición de persona y su integridad moral. Es así que la problemática de la investigación resulta importante porque está enfocada en conocer ¿De qué manera Influye la calidez en la atención para la Satisfacción del Usuario en la Agencia de Seguros Jesús María de EsSalud del distrito de Jesús María, año 2013?.

Sobre la problemática presentada, se planteo la Hipótesis General; "Brindar atención con calidez, tendrá Influencia en la satisfacción del usuario en la Agencia de Seguros Jesús María de EsSalud, del distrito de Jesús María". Esta hipótesis ha sido comprobada positivamente mediante el método estadístico Chi cuadrado de Pearson. Por tanto, el personal debe contar con actitudes de buen trato, así como una razonable escalara de valores, criterio y sentido común, para mejorar la calidad del servicio para la satisfacción del usuario

En relación con la justificación este trabajo servirá para conocer el sentir de los usuarios de la Agencia de Seguros Jesús María, con relación al trato recibido, con el propósito de mejorar el trato a los usuarios en base a esta percepción, emplear también como referente para todos los canales presenciales de atención al público con los que cuenta EsSalud a nivel nacional.

El tipo de diseño es No Experimental Transversal. El tipo o línea de investigación es el descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por los usuarios de la Agencia de Seguros Jesús María del distrito de Jesús María. La muestra estuvo conformada por 237 usuarios de la Agencia de Seguros Jesús María del distrito de Jesús María, para recopilar información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el procesamiento de la información se utilizó el ordenamiento y clasificación, registro manual y proceso computarizado con SPSS.

ABSTRACT

The reality on the public workers performance in EsSalud seems to be questioned by the public opinion, because of recurrent complaints of ill-treatment when you have to perform a procedure or receive medical care.

At present, according to the office of ombudsman for Essalud insured, 65% of the complaints received, it is because of a dehumanizing treatment that users receive from EsSalud workers, insured people feel that to manage a process means to go through abuse that violates their condition as a person and moral integrity. Thus, the issue of this research is important because it focuses on knowing ¿How influences the warmth in the treatment for user satisfaction in Agency of Insurances Jesus Maria?.

About the issue presented, a general hypothesis was developed; if a warmth treatment is applied in all acts that involves customer service, can achieve improved treatment of users, increasing user satisfaction, this hypothesis has been tested positively.

in connection with the justification of this research, It will serve to know the feelings of users Insurance Agency Jesus Maria, on the treatment received, with the aim of improving the treatment of users based on this perception, and use also as modal for all the in- person channels of attention to the public that EsSalud possesses at national level.

The methodology of study used is Not experimental one, of Descriptive cross-sectional design. The population was shaped by the users of the Agency of Insurances Jesus Maria of Jesus Maria's district. The sample was shaped by 237 users of the Agency of Insurances Jesus Maria of Jesus Maria's district, to compile information was in use as instrument the survey. For the processing of the information there was in use the arrangement and classification, manual record and a computerized process. with SPSS.