



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ESSALUD, HOSPITAL ALBERTO LEOPOLDO BARTON THOMPSON, CALLAO, 2018**

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

#### **AUTOR:**

**SEMINARIO HENRIQUEZ, JASMINE ARACELLY**

#### **ASESOR**

**Dr. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE**

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERU**

**Año 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

DR. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA

PRESIDENTE

---

Mgr. EDITH DOMINGUEZ ROSALES

SECRETARIO

---

DR. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

VOCAL

### **DEDICATORIA:**

Esta investigación se la dedico a Dios, a mi padre por apoyarme de una u otra manera durante toda mi carrera, a mi madre por ser ese soporte diario para lograr cada objetivo trazado y enseñarme a nunca rendirme, a mis hermanos por ser ellos quienes me brindaron el aliento necesario para cumplir con mis metas, a mi angelito por enseñarme que existen las segundas oportunidades para aprender a luchar y así alcanzar el éxito.

#### **AGRADECIMIENTO:**

Agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por ser mi alma mater, a cada uno de los docentes por cada conocimiento brindado durante los 5 años de estudio, en especial al Dr. Pedro Costilla Castillo por enseñarme a amar mi carrera desde los primeros ciclos, por brindarme el apoyo necesario durante el desarrollo de esta investigación, a cada persona que me ayudó a que este trabajo pueda lograrse.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo SEMINARIO HENRIQUEZ, JASMINE ARACELLY con DNI N° 72628367, 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 de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Noviembre del 2018

---

Seminario Henriquez, Jasmine Aracelly

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Responsabilidad Social Empresarial y Calidad de atención al usuario en Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Seminario Henriquez, Jasmine Aracelly

## ÍNDICE

<b>Página del Jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Índice</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Tablas</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos previos	23
1.3. Teorías relacionadas	25
1.3.1. Responsabilidad Social Empresarial	25
1.3.2. Calidad de atención al usuario	28
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
<b>II. METODOLOGÍA</b>	<b>32</b>

2.1.	Diseño de Investigación	34
2.2.	Variable y operacionalización	34
2.3.	Población, muestra	36
2.4.	Técnica e instrumento de recolección de datos, valides y confiabilidad	36
2.5.	Método de análisis de datos	39
2.6.	Aspecto ético	40
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>41</b>
3.1	Tabla de frecuencia	<b>42</b>
3.2	Análisis Inferencial	<b>66</b>
3.3	Prueba de Hipótesis	<b>66</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>71</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>76</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>78</b>
<b>VII.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>80</b>
<b>VIII.</b>	<b>ANEXO</b>	<b>85</b>



## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Variables de Estudio	34
Tabla N° 2: Operacionalización de Variables	35
Tabla N° 3: División de Variables	37
Tabla N° 4: Validación de Expertos	38
Tabla N° 5: Baremos de confiabilidad	38
Tabla N° 6: Resumen de procesamiento de casos	39
Tabla N° 7: Alfa de Cronbach	39
Tabla N° 8: Variable X – Responsabilidad Social Empresarial	42
Tabla N° 9: Variable Y – Calidad de atención al usuario	42
Tabla N°10: Dimensión 1 – Variable X – Gestión administrativa	43
Tabla N°11: Dimensión 2 – Variable X – Compromiso Institucional	43
Tabla N°12: Dimensión 3 – Variable X – Marketing Social	44
Tabla N°13: Dimensión 1 – Variable Y – Expectativa del usuario	44
Tabla N°14: Dimensión 2 – Variable Y – Percepción del usuario	45
Tabla N°15: Dimensión 3 – Variable Y – Elementos Tangibles	45
Tabla N°16: Pregunta 1	46
Tabla N°17: Pregunta 2	47
Tabla N°18: Pregunta 3	48
Tabla N°19: Pregunta 4	49

Tabla N° 20: Pregunta 5	50
Tabla N° 21: Pregunta 6	51
Tabla N° 22: Pregunta 7	52
Tabla N° 23: Pregunta 8	53
Tabla N° 24: Pregunta 9	54
Tabla N° 25: Pregunta 10	55
Tabla N° 26: Pregunta 11	56
Tabla N° 27: Pregunta 12	57
Tabla N° 28: Pregunta 13	58
Tabla N° 29: Pregunta 14	59
Tabla N° 30: Pregunta 15	60
Tabla N° 31: Pregunta 16	61
Tabla N° 32: Pregunta 17	62
Tabla N° 33: Pregunta 18	63
Tabla N° 34: Pregunta 19	64
Tabla N° 35: Pregunta 20	65
Tabla N° 36: Pruebas de Normalidad	66
Tabla N° 37: Cuadro de coeficiente de correlación de Spearman	67
Tabla N° 38: Correlación Variable X – Variable Y	67

Tabla N° 39: Correlación Hipótesis 1	68
Tabla N° 40 Correlación Hipótesis 2	69
Tabla N° 41: Correlación Hipótesis 3	69

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura N°1: División de la Responsabilidad Social Empresarial	26
Figura N° 2: Gráfico de Barras Pregunta 1	46
Figura N° 3: Gráfico de Barras Pregunta 2	47
Figura N° 4: Gráfico de Barras Pregunta 3	48
Figura N° 5: Gráfico de Barras Pregunta 4	49
Figura N° 6: Gráfico de Barras Pregunta 5	50
Figura N° 7: Gráfico de Barras Pregunta 6	51
Figura N° 8: Gráfico de Barras Pregunta 7	52
Figura N° 9: Gráfico de Barras Pregunta 8	53
Figura N° 10: Gráfico de Barras Pregunta 9	54
Figura N° 11: Gráfico de Barras Pregunta 10	55
Figura N° 12: Gráfico de Barras Pregunta 11	56
Figura N° 13: Gráfico de Barras Pregunta 12	57
Figura N° 14: Gráfico de Barras Pregunta 13	58
Figura N° 15: Gráfico de Barras Pregunta 14	59

Figura N° 16: Gráfico de Barras Pregunta 15	60
Figura N° 17: Gráfico de Barras Pregunta 16	61
Figura N° 18: Gráfico de Barras Pregunta 17	62
Figura N° 19: Gráfico de Barras Pregunta 18	63
Figura N° 20: Gráfico de Barras Pregunta 19	64
Figura N° 21: Gráfico de Barras Pregunta 20	65

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Responsabilidad Social Empresarial y Calidad de atención al Usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao, 2018, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la variable X denominada Responsabilidad Social Empresarial y la variable Y denominada Calidad de Atención al usuario, lo cual influyo en la búsqueda de fuentes de información científica. La población que fue objeto de estudio, se conformó por 100 usuarios de EsSalud que son atendidos en el Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, con un nivel de confiabilidad de 80.5%, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, usando como instrumento el cuestionario conformado por 20 preguntas, la validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, luego de obtener dichos datos, estos fueron procesados y estudiados mediante el programa SPSS Versión 23, luego de interpretarse cada variable, dimensión y pregunta, después de ser analizados e interpretados los gráficos estadísticos obtenido por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio cuya intención era determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y la calidad de atención al usuario.

**PALABRAS CLAVES:** Responsabilidad Social Empresarial, Calidad, Atención, Hospital.

## ABSTRACT

The present research work entitled "Corporate Social Responsibility and Quality of Customer Service in EsSalud - Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson - Callao, 2018, aimed to determine if there is a relationship between the variable X called Corporate Social Responsibility and the variable Y called Quality of Customer Service, which influenced the search for sources of scientific information. The population that was studied, was formed by 100 EsSalud users who are treated at the Alberto Leopoldo Barton Thompson Hospital, with a reliability level of 80.5%, for the data collection the survey technique was used, using as instrument the questionnaire consisting of 20 questions, the validation of the instrument was made by expert judgment, after obtaining these data, they were processed and studied through the SPSS Version 23 program, after each variable, dimension and question were interpreted, after be analyzed and interpreted the statistical graphs obtained by each question. Finally,

significant results were obtained for the study whose intention was to determine the relationship between corporate social responsibility and the quality of customer service.

**KEY WORDS:** Corporate Social Responsibility, Quality, Attention, Hospital.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

A nivel internacional muchas organizaciones cuentan con una norma referente a la responsabilidad social lo cual las lleva a todo contacto con algún usuario, este perciba una calidad de atención diferenciada y a su vez que cuente con la calidad que ellos requieren, de igual manera muchas otras empresas no cuentan con ambas variables de manera definida y es por ello que muchas veces pueden ser la causante del fracaso, ya que el usuario que quienes son los que determinan el periodo de vida de una empresa no sienten una buena calidad de atención.

Actualmente las organizaciones no tienen una norma o un estándar interpuesto por el estado para cumplir socialmente con las comunidades circundantes o la región donde realiza sus actividades, siendo estas ayudas que realizan actos morales para las comunidades; las empresas de hoy en día no cuentan con el compromiso de brindar una atención de calidad de igual manera no conocen las necesidades del usuario y por ende no puede tener una empatía para poder ayudarlos.

En el hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson existe una gran deficiencia en cuanto a la atención al cliente y la calidad de servicio que los colaboradores brindan a diario, y esto genera una reacción desfavorable en cuanto a la percepción que tiene el usuario en cuanto al servicio que reciben.

Por ello mediante esta investigación lo que se busca es poder darle a conocer a la gerencia de la institución cuales son las carencias percibidas por el usuario y a su vez hacerle conocer cuáles son los problemas institucionales que este tiene, y a su vez ayudarlo a mejorar para el bien de la institución y de toda la comunidad.

### **1.1.1. En el contexto internacional**

Según Fernández (2015) en la tesis denominada “Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos: un modelo integrador” tesis para obtener el grado académico de Doctor, teniendo como propósito estudiar como la influencia de la gestión de la RSC con una visión desde la estructura de



compromiso del recurso humano, donde los resultados organizativos , siendo una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con estudio de tipo exploratorio, el instrumento utilizado fue un cuestionario único enfocado a los colaboradores, teniendo como conclusión el autor sostiene que los resultados comprueban la hipótesis establecida al comenzar la investigación, la cual demuestra la positiva relación entre la RSC, los recursos humanos y los resultados organizativos.

Según Jacóme (2017) en la revista titulada “La responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa” teniendo como propósito que la RSE es utilizada para mejorar la imagen de la empresa sabiendo que si la estrategia y las operaciones de la responsabilidad social están alejadas se puede entender como un lavado de imagen y la empresa queda evidenciada, según los autores el enfoque de la RSE es de un concepto transversal; se tiene como conclusión que la característica de la RSE es el carácter pluridimensional que afecta a distintos ámbitos de la gestión de la empresa.

Maújo (2015) en su tesis denominada “La responsabilidad social en la administración pública” Tesis para obtener el grado de Grado en Administración y Dirección de Empresas en Derecho tuvo como propósito comprobar la incorporación de la responsabilidad social en la ordinaria gestión de la administración pública en España por lo tanto se centra también en las principales manifestaciones y a su vez en cómo están reguladas en marco de la ley que el autor manifiesta, para el autor fue una investigación de carácter exploratorio, con métodos cualitativos acordes con un enfoque inductivo, de igual manera el autor concluyó que la manera en cómo se incorpora la responsabilidad social a la administración pública tiene que ser con instrumentos que no permiten una incorporación forzada.

Morales y Carvajal (2015) en la publicación titulada “Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Calendaría” en la investigación de la revista tuvo como propósito dar a conocer que la calidad de atención es la responsabilidad mayor de la responsabilidad en cuanto a prestación de servicios de salud, por ende la evaluación de la percepción del usuario como medio de valoración del centro de salud desde la percepción de los usuarios es lo que se quiere medir, esta investigación tuvo como metodología el diseño transversal, descriptivo y cuantitativo, a su vez logro una muestra de

100 usuarios. Por último la conclusión que tuvo esta investigación es que la percepción del usuario en este centro de salud es positiva, pero a su vez el tiempo que toman para poder ser atendidos es mucho y se debe tener en cuenta que el tiempo de espera es el que demuestra la eficiencia y la organización que tiene un sistema.

Ros (2016) en la tesis que tituló “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual” para obtener el grado de Doctor en administración y dirección de empresas, el cual tuvo como propósito determinar la relación producida entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario mediante las intenciones del comportamiento y la calidad de vida, la metodología que se utilizó fue de nivel descriptivo – correlacional, de tipo aplicada, hipotético – deductivo, se reunió una población de 280 usuarios para poder aplicar el cuestionario, esta investigación concluyó que se puede afirmar que la calidad de servicio se puede basar en constructos multidimensionales formados por tangibles e intangibles.

Boza y Solano (2017) en la tesis titulada “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016” para obtener el grado de Magister en Administración de servicio de salud con mención en gerencia tuvo como propósito analizar el grado de satisfacción desde la percepción del usuario, con respecto a la atención en salud brindada en el hospital dentro del periodo mencionado, este proyecto fue un estudio exploratorio, de tipo cuantitativo – descriptivo, siendo el muestreo utilizado probabilístico (aleatorio) por ello se obtuvo una población efectiva de 176 usuarios, y una población muestral de 122 padres y madres de los menores internados, esta investigación concluyó afirmando que la insatisfacción que mostraron los familiares de los pacientes son aspectos modificables que no generan un gasto excesivo, el cual mediante un cambio de humor dentro del personal e identificación con las necesidades de los pacientes, pudo mejorar la percepción que se tiene del lugar de estudio de la investigación.

### **1.1.2. En el contexto Nacional**

Para De la cruz (2015) en la tesis titulada “La responsabilidad social empresarial del programa

“recíclame, cumple tu papel” de Kimberly Clark y el compromiso de compra de las mujeres en el distrito de independencia” para obtener el grado de licenciada de ciencias de la comunicación presentó como propósito determinar si existe relación significativa entre el programa entre el programa de responsabilidad social empresarial “recíclame, cumple tu papel” de Kimberly Clark y el comportamiento de compra de las mujeres de 21 a 44 años en el distrito de independencia, la investigación contó con un diseño no experimental, transversal con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo Correlacional, y teniendo un nivel de investigación aplicada, teniendo como instrumento la encuesta, donde se obtuvo como resultado que el 34.8% de mujeres encuestadas indico que no dejaría de comprar productos por una falta de apoyo netamente social y el cuidado del medio ambiente, mientras el 33.5% indico que “algunas veces sí, algunas veces no” podrían dejar de comprar, por último se concluyó que de los datos analizados y de acuerdo con la meta, no existe relación entre el programa responsabilidad social empresarial “recíclame, cumple TU papel” de Kimberly Clark Perú y el comportamiento de compra de las mujeres de 20 a 44 años en el Distrito Independencia.

Según Espinoza (2015) en la tesis titulada “La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno – Periodo 2004 – 2014” para obtener el grado de Doctor en contabilidad y finanzas tuvo como propósito determinar la incidencia de la RSE de organizaciones mineras en nuestro país, dicha investigación se realizó de manera no experimental cuantitativa, con un tipo de investigación básica, con un diseño transversal de corte causal; concluye la dirección de la RSE de las empresas mineras, impactó negativamente en el desarrollo sostenible de las comunidades; porque los niveles de sostenibilidad de las comunidades son socialmente no sostenibles, cuentan con una economía sub desarrollada y medio ambiente degradado.

Según Escobar (2015) en la tesis “La rentabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad” para obtener el grado de magister en Derecho Empresarial con Especialización en Gestión tuvo como propósito de definir la RSE como medio de rentabilidad y ventaja competitiva, las evaluaciones financieras que permiten demostrar la rentabilidad de

un proyecto socialmente responsable y concluye que la RSE estima valores tangibles e intangibles, sin embargo para poder realizar una medición de la rentabilidad de los proyectos ambientales o sociales es necesaria la obtención de beneficios reales que generen valor a la empresa.

### **1.1.3. En el contexto Local**

En el Callao, la salud ha sabido posicionarse como uno de los servicios con mayor apoyo del gobierno regional, movilizándose miles de personal cada día, cada hora, cada minuto, ya que el centro de salud está en constante atención.

El Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson perteneciente al sistema de salud ESSALUD es una empresa estatal con inversión privada, la cual ha servido para poder generar una mejor infraestructura y a la vez se pueda brindar un mejor servicio que sea de calidad para asegurar la salud de todos los usuarios. Si bien es cierto en nuestro país el servicio de salud es uno de los servicios más congestionados y a su vez causante de largos debates en cuanto a muchos procesos burócratas con los que cuenta, lo que se busca es poder agilizar estos procesos para que el acceso al servicio sea mucho más rápido, eficaz y eficiente.

Lo más complicado en esta organización es la percepción que tiene el usuario con respecto a la sociedad en la cual también se evaluara la gestión administrativa, la percepción del compromiso institucional y el marketing social que se está aplicando; de igual manera la calidad de atención que está recibiendo el usuario desde el momento que solicita una cita, al momento de llegar al hospital y la atención que recibe por parte del personal desde ese momento, sin olvidar la expectativa que tiene este con respecto a la organización, como lo veíamos mencionando la percepción que está teniendo el asegurado con respecto al servicio que recibe, y los elementos tangibles quienes son determinantes para recibir una atención de calidad.

Con la presente investigación se busca demostrar ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial con la calidad de atención al usuario del hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018? Pues muchas veces la gerencia del hospital no conoce cuál es la realidad problemática que atraviesan los asegurados con respecto al servicio

que reciben a diario en el hospital, poder conocer cuál es su perspectiva y si están realmente conformes con la atención que reciben.

Por ello es necesario hacer un estudio y poder proponer mejoras necesarias que ayuden al hospital llevar a cabo un trabajo de calidad con respecto a sus colaboradores y a su vez, esta calidad pueda ser percibida por los asegurados.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A nivel nacional**

Para Moya (2017) en la tesis titulada “Responsabilidad Social Empresarial de la gerencia servicios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2017” para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública la cual tuvo como propósito determinar la percepción que existió en la responsabilidad social empresarial de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad mencionada, la metodología que se utilizó es descriptiva, con un enfoque cuantitativo, enmarcada en una investigación básica, esta investigación contó con una población de 110 personas a la cual se le aplicó la encuesta con 27 preguntas, esta investigación concluyó que la RSE de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad mencionada presentó una aceptación poco aceptable, el investigador de igual manera recomendó a la gerencia de servicios aplicar políticas y formular estrategias para la RSE incentivándola con mecanismos de certificación.

Lavado (2015) en la tesis titulada “Efecto de las políticas y estrategias de responsabilidad social y empresarial en el Perú” para obtener el grado de Doctor en Contabilidad y Finanzas tuvo como principal objetivo determinar los efectos de las políticas y estrategias de responsabilidad social empresarial que se implementan en las empresas del Perú, al investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo, analítico y correlacional, esta investigación se dio con una población 130 funcionarios de distintas organizaciones, siendo la muestra de manera aleatorio simple de 102 funcionarios y gerentes, se aplicó un cuestionario de 14 preguntas, teniendo al final como conclusión mediante los datos obtenidos que las políticas de la responsabilidad social empresarial identificadas como ISO 26000 Y 14000 tienen un efecto en el desarrollo de la sostenibilidad de las organizaciones de las medianas y

grandes empresas en el Perú.

Vásquez, Velasco, Visa y Yataco (2016) en la tesis titulada “ Estado de la gestión con Enfoque en Responsabilidad Social Empresarial del sector Salud Privada en la Región Cajamarca” para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas, tuvo como objetivo conocer el estado de la gestión del enfoque mediante la utilización del instrumento de indicadores ETHOS- Perú, 2021, la metodología que utilizo esta investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental, la información se reunió mediante la aplicación de encuestas, la investigación concluyó afirmando que la aplicación y el conocimiento de la RSE en el sector salud privado es importante para mejorar la gestión en este sector, también se afirma que este cambio puede ser más notable justamente por ser un lugar con muchos conflictos sociales.

Bobadilla y Sandoval (2015) en la tesis titulada “La responsabilidad social y su influencia en la imagen institucional de la empresa de transporte Rodrigo Carranza S.A.C., Trujillo 2014” para obtener el grado de Licenciado en administración, la cual tuvo como principal objetivo determinar la influencia de la responsabilidad social en la imagen institucional de la empresa de transportes Rodrigo Carranza S.A.C., Trujillo, siendo esta investigación de tipo cuantitativo – descriptivo de corte transversal, siendo el cuestionario su instrumento aplicado a 185 personas, escogiendo el tipo de muestra probabilístico estratificada aleatoriamente, por último los autores concluyeron que la responsabilidad social si influye en la imagen institucional de la empresa de transporte Rodrigo Carranza S.A.C., Trujillo 2014.

Lapa (2014) en su tesis titulada “La responsabilidad Social Empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú” para obtener el grado de Doctor en Contabilidad y finanzas, teniendo como objetivo general identificar la relación y las consecuencias que puede traer la falta de ejecución de la responsabilidad social empresarial la cual es tomada como un nuevo concepto que se incorpora en las organizaciones, para poder medir lo que la autora desea se tuvo una muestra de 150 empresas, siendo una investigación de diseño experimental, tipo aplicada, y de nivel descriptivo analítico, siendo la elección de la muestra de elección discreta, finalmente la autora concluyó que esta demostrado que la responsabilidad social empresarial llega a ser cada vez más importante para la competitividad de las empresas, esto nos lleva a

una segunda conclusión también mencionada por la autora, que es todo aquella empresa que es socialmente responsable es mucho más atractiva para el entorno interno como externo es decir atractiva tanto para los clientes, los colaboradores y los mismos inversionistas.

### **1.2.2. A nivel internacional**

Rubio (2016) en el artículo científico titulado “Responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras de Ibagué: Un análisis multivariante” tuvo como propósito analizar el comportamiento de las entidades bancarias de la ciudad Ibagué – Colombia, con respecto a la responsabilidad social empresarial, la metodología que el investigador utilizó fue un enfoque mixto de investigación, es decir aspectos cuantitativos y cualitativos, de la misma manera fue una investigación descriptiva – explicativa, el instrumento empleado fue un cuestionario de 36 ítems, el cual fue aplicado a cada gerente de 13 entidades financieras, se concluyó afirmando que falta que las organización comprendan que no solo deben su tiempo en el mercado debe ser para generar ganancias sino también para poder ofrecer bienestar a la sociedad.

Hincapie (2016) en la investigación titulada “Importancia de la responsabilidad social en el sector salud” la autora tiene como propósito analizar el grado de cumplimiento que tendría si es que existe de las políticas de RSE en el sector salud, la metodología que se puede observar sin ser mencionada es de tipo descriptivo con un enfoque explicativo, por último se concluyó que a pesar que hayan pasado muchos años las empresas de salud de Colombia han implementado la responsabilidad social empresarial sin embargo no es clara la voluntad que tienen con respecto al desarrollo sostenible de las organizaciones, por otro lado es tomado como una “moda” el implementar políticas de la RSE en conjunto con el medio ambiente, desarrollo social y cultural ya que no es paralela a las realidades de las comunidades.

Bravo (2011) En la tesis denominada “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña – Loja - Ecuador” para obtener el grado de Diploma superior en gerencia y calidad en servicios de salud, tuvo como objetivo estudiar la percepción de la calidad, la investigación tiene un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, el público a estudiar son los usuarios que demandan el servicio de consulta externa y que no superan los cien diariamente, por lo que el investigador

estudio 30 investigados los cuales eran conformados por personas mayores de 15 años de ambos sexos que habitan en la parroquia de Amaguaña – Quito, el instrumento utilizado es un cuestionario único, la investigación mostro como resultado de investigación que el 76.7% de los encuestados logran manifestar que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, lo cual manifiestan como poco y aceptable el tiempo de espera, por último se concluye que la percepción de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña se la califica entre excelente y buena, información muy importante de considerar para mantener la calidad de servicio.

Mongui (2015) En la tesis denominada “Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico- motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.” para obtener el grado de Magister en Salud Publica, se planteó como objetivo la descripción de la percepción de la calidad de atención médica en la población con discapacidad físico- motora, la presente investigación es de tipo observacional descriptivo con corte transversal, siendo realizada en un enfoque cuantitativo siendo así que se aplicó la utilización de variables cuantitativas y cualitativas, teniendo como una población a estudiar de 110 hombres y féminas con discapacidad físico motora; los resultados obtenidos luego del estudio de la investigación que en cuanto a la percepción de la satisfacción global experimentada desde la dimensión resultado en la atención médica, el 84.5% de la población estudiada indica que solucionaron el inconveniente con las consultas, mientras que, el 40% percibe una satisfacción con la atención que viene recibiendo y el 50.9% manifiesta que se volvería a atender en la institución, es así que el autor termina que de todas las leyes, normas, convenios, además de la existencia de lineamientos teóricos, y técnicos existe una mala percepción en la estructura proceso y beneficios de la atención médica, lo cual afecta su la participación social impactando en la calidad de vida.

Para Moncada (2017) en su tesis denominada “Responsabilidad Social y ética administrativa empresarial” para obtener el grado de especialista en alta gerencia, tuvo como propósito analizar desde la teoría de las organizaciones, y las relaciones entre la ética y la RSE como imagen corporativa, tiene como metodología un enfoque explicativo, tipo exploratorio, teniendo como conclusión que la existencia de la relación de la responsabilidad y la imagen



corporativa es positiva, esto logra la imagen entre los consumidores sea favorable y genere disposición entre la empresa y productos de consumo.

Ros (2016) en la tesis que tituló “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual” para obtener el grado de Doctor en administración y dirección de empresas, el cual tuvo como propósito determinar la relación producida entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario mediante las intenciones del comportamiento y la calidad de vida, la metodología que se utilizó fue de nivel descriptivo – correlacional, de tipo aplicada, hipotético – deductivo, se reunió una población de 280 usuarios para poder aplicar el cuestionario, esta investigación concluyó que se puede afirmar que la calidad de servicio se puede basar en constructos multidimensionales formados por tangibles e intangibles.

Boza y Solano (2017) en la tesis titulada “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016” para obtener el grado de Magister en Administración de servicio de salud con mención en gerencia tuvo como propósito analizar el grado de satisfacción desde la percepción del usuario, con respecto a la atención en salud brindada en el hospital dentro del periodo mencionado, este proyecto fue un estudio exploratorio, de tipo cuantitativo – descriptivo, siendo el muestreo utilizado probabilístico (aleatorio) por ello se obtuvo una población efectiva de 176 usuarios, y una población muestral de 122 padres y madres de los menores internados, esta investigación concluyó afirmando que la insatisfacción que mostraron los familiares de los pacientes son aspectos modificables que no generan un gasto excesivo, el cual mediante un cambio de humor dentro del personal e identificación con las necesidades de los pacientes, pudo mejorar la percepción que se tiene del lugar de estudio de la investigación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Responsabilidad social empresarial**

##### **1.3.1.1. Teoría de la responsabilidad social Empresarial de Howard Bowen**

Para Bowen (1953) indicó que:

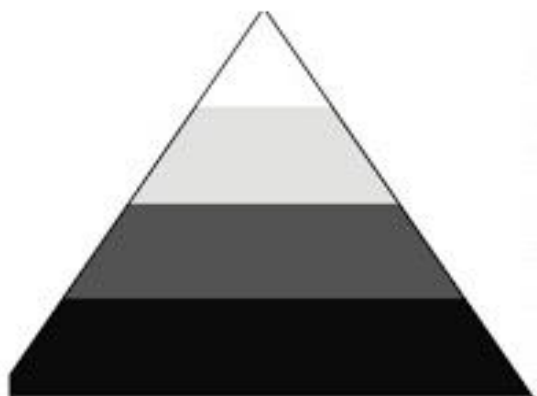
Las obligaciones de los empresarios para que establezcan políticas, tomar decisiones o para seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad; Bowen considerado el padre de la responsabilidad social empresarial sostuvo que cada empresa para que pueda incluir a la RSE debe tener en cuenta objetivos reales de cada sociedad. La responsabilidad social empresarial lo podemos dividir en conceptos, a partir de la primera teoría de Bowen, siendo en responsabilidad social del empresario, enfoque de stakeholders, modelo de tres dimensiones, modelo tridimensional, marco institucional y extensiones de las acciones corporativas, enfoque de los tres dominios, partes interesadas y el nuevo concepto.

Fernández (2012) indicó que:

La RSE, se entiende como una idea que adopta la organización hacia el negocio y que se ve reflejada en la integración voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés (stakeholders), con una visión a largo plazo. Una organización que podemos denominar responsables busca el positivismo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora constante del bienestar social y la preservación del medio ambiente. (par. 1)

La responsabilidad social Según Carroll (1991) planteó “la pirámide de RSE y esta se puede dividir entre cuatro tipos de responsabilidades de la empresa: económicas, legales, éticas, y discrecionales o voluntarias y se explica mediante el siguiente

**Figura N°1: División de la RSE**



División de la RSE (Carroll A. 1991)

**Responsabilidad Social**

Ser un buen ciudadano corporativo  
Dedicar recursos a la comunidad, a mejorar la calidad de vida

**Responsabilidad Ética**

Ser ético  
Obligación de hacer lo que está bien y es justo

**Responsabilidad Legal**

Obedecer la ley y las regulaciones  
Jugar según las reglas del juego

**Responsabilidad Económica**

Generar beneficios y ser rentable  
Base sobre la que descansa el resto de las responsabilidades

La pirámide precisa el orden que se debe tener en cuenta para poder incorporar la responsabilidad social dentro de una organización, se desarrolló con la intención de ayudar a las organizaciones a comprender con mayor facilidad las áreas de acción.

#### **1.3.1.1. Conceptualización de Responsabilidad Social Empresarial**

Morrós y Vidal (2005) indicaron que “Una organización se vuelve responsable cuando responde las expectativas satisfactorias de funcionamiento, la RSE se refiere al interés de los trabajadores, clientes, proveedores”. (p. 75)

#### **1.3.1.2. Dimensión 1: Gestión administrativa**

Según el centro mexicano de la Filantropía (2009) sostuvo que:

La gestión empresarial hace referencia a los conocimientos, capacidades, habilidades técnicas, herramientas, tecnologías de la información en las diferentes áreas o departamentos en los que está organizada. La eficiencia en la gestión administrativa y en las operaciones es la base para generar competitividad en el ámbito local y, a su vez asiste a la creación de valor económico y social para la comunidad (p. 3)

#### **1.3.1.3. Dimensión 2: Compromiso institucional**

Soberanes y De la fuente (2009) “es la relación existente entre los colaboradores y gerentes de la organización donde laboran, para la identificación de las causas y consecuencias de cada uno de ellos en su quehacer dentro de un marco de gestión estratégica” (p.85).

#### **1.3.1.4. Dimensión 3: Marketing social**

Para Alonso (2004) quien citó a Kotler y Zaltaman (1975) el marketing social es:

El diseño e implementación de programas que tienen como finalidad incrementar la idea de aceptación en un grupo determinado, siendo así que el marketing social no solo se limita a plantear una publicidad sino también a utilizar los instrumentos del

marketing como instrumento de investigación y para obtener resultados.

### **1.3.2. Calidad de atención al usuario**

#### **1.3.2.1. Teoría de Calidad de atención al usuario según Avedis Donabedian**

Según Suñol (2004) quien citó al padre de la Calidad de atención Avedis Donabedian sostuvo que:

Es la espera que se proporciona al usuario, maximizando el bienestar después de estudiar el balance general que puedan colaborar con este proceso; líneas más adelante indica que la calidad asistencial cuenta con tres componentes, siendo el primero el componente técnico que es la ciencia y la tecnología de manera que ambas rindan al máximo de beneficio; seguido por el componente interpersonal, el cual se entiende como el postulado de la relación que tienen que tener las personas las cuales deben seguir normas, por último el componente tres que constituye a los aspectos de confort, los que se entienden como todos los elementos que proporcionan una atención más confortable.

#### **1.3.2.2. Conceptualización de Calidad de Atención al Usuario**

Morales (2001) determinó que:

En el mundo actual es más frecuente encontrar un cierto grado de disgusto en cuanto a la relación pacientes - médicos. El único mecanismo entre pacientes y médicos no es la comunicación no verbal, ya que la actitud y expresión acompañado de los movimientos corporales también forman parte de establecer esta comunicación (p. 67).

Ramos (2004) determinó “La calidad de atención al usuario puede significar o estar relacionada con el mejor servicio, flexibilidad de disponibilidad y aceptación, cumpliendo los altos estándares para satisfacer las necesidades del usuario” (p.34).

Pratts (2004) determinó que:

La calidad en la atención de salud no significa una atención propia ni exclusiva, pero sí que está estrechamente relacionada con la satisfacción total de necesidades de los usuarios que necesitan el servicio, procurando que sea al menor costo y dentro de los límites fijados con las autoridades (p.56).

### **1.3.2.3. Dimensión 1: Expectativa del usuario**

Para López (2008) la expectativa del usuario conlleva a mantener a un cliente satisfecho brindándole un servicio de calidad en cuanto al servicio y atención que recibe, para que pueda despertar en él los deseos de regresar (p.15).

### **1.3.2.4. Dimensión 2: Percepción del usuario**

Albertch (2009) indicó que para la percepción se tienen que identificar momentos determinados, estos momentos pueden ser en las que el personal se involucre con el usuario a quienes les brindan el servicio. Sin calificar un servicio sino más bien destacando acontecimientos neutrales en las que el usuario pueda desarrollar percepciones positivas (p.56).

### **Dimensión 3: Elementos tangibles**

Para Jover (2009) sostuvo que es la apariencia de las instalaciones con las que cuenta la organización, a su vez la prestación del personal y los materiales de comunicación. (p.98)

## **1.4. Formulación de problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial con la calidad de atención al usuario de Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018?

### **1.4.2. Problema específico**

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario de Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018?

¿Cómo se relaciona el compromiso institucional con la calidad de atención al usuario de Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018?

¿Cómo se relaciona el marketing social en la calidad de atención al usuario de Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Teórico**

La razón de esta investigación es que busca conocer la relación de la responsabilidad social empresarial con la calidad de atención al usuario, mediante la aplicación de teorías relacionadas al tema y de los conceptos básicos de las dos variables, para que de esta manera se pueda encontrar las explicaciones correspondientes a los fenómenos que acontecen en dicha realidad en la cual se encuentra EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson.

### **1.5.2. Metodológico**

Para cumplir con los objetivos de este estudio, se elaborará un instrumento de medición tanto para la variable x “Responsabilidad social empresarial” y su relación en variable y “Calidad de atención al usuario”. Una vez elaborado el instrumento será analizado en el software de análisis estadísticos SPSS, lo que se busca con ello es conocer el nivel de relación con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson.

### **1.5.3. Práctico**

La presente investigación tiene como finalidad proporcionar conocimientos que puedan ser aplicables a la responsabilidad social empresarial la cual permita a EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson mejorar sus deficiencias y mejorarlas para su bienestar social, de tal manera que se pueda contribuir con el desarrollo de la institución ya a la vez con el desarrollo del país.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H<sup>1</sup>: Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específica**

H<sup>1</sup>: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

H<sub>0</sub>: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

H<sup>1</sup>: El compromiso organizacional se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

H<sub>0</sub>: El compromiso organizacional no se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

H<sup>1</sup>: El marketing social se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018

H<sub>0</sub>: El marketing social no se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos generales**

Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

Determinar la relación entre el compromiso organizacional con la calidad de atención al usuario de Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018

Determinar la relación entre el marketing social con la calidad de atención al usuario de Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018

## **II. METODO**



## **2.1. Método, tipo, nivel y diseño de investigación**

El enfoque de la investigación será cuantitativo ya que según Sampieri, Fernández y Baptista (2014), determinan que es la investigación donde no se manipulan las variables. Es decir, las investigaciones de este tipo no son manipuladas de manera intencional independientemente del efecto sobre las otras variables en estudio” (p. 152)

### **2.1.1. Método**

El método que se realizará será el hipotético – deductivo según Cegarra (2011) el método hipotético – deductivo es empleado en la vida cotidiana como en una investigación científica, ayuda a buscarle la lógica a la solución de los problemas planteados. Podemos emitir hipótesis referente al problema planteado como comprobar datos disponibles para corroborar el acuerdo de las mismas” (p. 82)

### **2.1.2. Tipo**

El tipo de investigación que se utilizará será la aplicada según Díaz (2009) esta constituido por un capítulo intermedio entre los conocimientos científicos y la práctica. Se dirige netamente a la aplicación de teorías y leyes científicas ya comprobadas, a la resolución de los problemas sociales. (p.64)

### **2.1.3. Nivel**

El nivel de investigación será descriptivo según Salkind (2006) ya que el investigador se guía por preguntas formuladas, planteándose hipótesis, estas preguntas se formulan a nivel descriptivo y se aprueban dichas hipótesis. (p. 113)

El nivel de investigación será Correlacional según Salkind (2006) la investigación Correlacional tiene como intención examinar la relación entre variables o resultados de variables, es decir, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio puede influir mucho en el otro factor. (p. 113)

#### 2.1.4. Diseño

El diseño de la investigación será no experimental – transversal según Sampieri, Fernández y Baptista (2014) en la investigación no experimental nos encontramos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como reales por ende poseemos mayor posibilidad de generalizar los resultados (p. 163)

### 2.2. Variables, operacionalización

La presente investigación cuenta con la variable X “Responsabilidad social empresarial” y la variable Y “Calidad de atención al usuario” se definirán de forma conceptual.

#### 2.2.1. Operacionalización de variables

##### a) Variable X: Responsabilidad social empresarial

Según Tanoira (2006) “La RSE se define como los comportamientos de una empresa que se basa en valores éticos y principios de transparencia los cuales incluyen una estrategia de mejora continua en la relación entre la empresa y sus partes.

##### b) Variable Y: Calidad de atención al usuario

Según Munguia (2008) “La calidad de atención no es fácil de definir ya que posee una apreciación subjetiva; sin embargo podemos afirmar que es la percepción que el usuario tiene del mismo. En una adherencia mental del usuario que asume un conformismo con el producto o servicio, que solo se encuentra ahí hasta encontrar nuevas necesidades no cubiertas.

**Tabla 1: Variables de Estudio**

Variable	
Variable X	Responsabilidad Social Empresarial
Variable Y	Calidad de atención al usuario

Fuente:

Elaboración

Propia

**Tabla 2: Operacionalización de variables**

V.	Definición conceptual	D. operacional.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de Medición
Variable X:	Según Tanoira (2006) “La RSE se define como los comportamientos de una empresa que se basa en valores éticos y principios de transparencia los cuales incluyen una estrategia de mejora continua en la relación entre la empresa y sus partes.	La variable responsabilidad social empresarial se medirá mediante sus dimensiones aplicando un cuestionario en escala de Likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico SPSS para medir la confiabilidad.	Gestión administrativa	Plan social	1-2	(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	ORDINAL
				Estrategias	3		
			Compromiso institucional	Motivación	4-5		
				Desempeño	6-7		
Marketing social	Percepción de Resultados	8					
Variable Y:	Según Munguia (2008) “La calidad de atención no es fácil de definir ya que posee una apreciación subjetiva; sin embargo, podemos afirmar que es la percepción que el usuario tiene del mismo. En una adherencia mental del usuario que asume un conformismo con el producto o servicio, que solo se encuentra ahí hasta encontrar nuevas necesidades no cubiertas.	La variable calidad de atención al usuario se medirá mediante sus dimensiones aplicando un cuestionario en escala de Likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico SPSS para medir la confiabilidad.	Expectativa del usuario	Educación del colaborador	9-10	(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	ORDINAL
				Atención recibida	11-12		
			Percepción del usuario	Rápida atención	13-14		
				Disposición de ayuda	15-16		
			Elementos tangibles	Aspecto de los colaboradores	17-18		
Infraestructura	19-20						

Fuente: Elaboración propia

### **2.3.1. Población**

Para Lam (2005) indica que la población es la totalidad de los individuos que presentan características con una elevada similitud donde pueden ser estudiadas para poder generar resultados en base al estudio que se realice.

Se decidió por varias razones realizar el siguiente estudio en la zona del Callao, por lo cual los efectos de la presente investigación, la población de esta investigación está conformada por 10,000 usuarios de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson.

### **2.3.2. Muestra**

Para Lam (2005), manifiesta que el grupo de personas a estudiar debe ser representativa de la población, siendo este uno de los principales requisitos para poder generar de manera válida un resultado o hallazgo. (p.12)

Para Sampieri, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que las muestras dirigidas, se realizan mediante un procedimiento de selección donde las características de los investigados son iguales, se utilizan tanto en investigaciones cuantitativas como cualitativas. (p. 189)

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

El total de muestra para la presente investigación está conformado por 100 usuarios de Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson.

## **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, valides y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

Para Tomayo y Tomayo(2008) el instrumento que permite la respuesta al problema es la encuesta hablando en términos descriptivos como la relación de variables, esto sucede después de la recolección de información según un diseño previamente establecido. Para esto

se optará por aplicar la encuesta a los usuarios del hospital con la finalidad de obtener una información real.

#### 2.4.2. Instrumentos

En la presente investigación se utilizará un cuestionario de prueba sencilla y precisa que se aplica en condiciones determinadas para tener información en una escala llamada de tipo Likert, la cual está compuesta por 20 ítems que fueron planteadas conforme al problema propuesto. Para Malhorta (2004) la escala de medición tipo Likert es una escala muy utilizada para poder obtener un grado de respuesta de los encuestados.

En la siguiente tabla se detallará como están divididos los ítems para la medición de las variables propuestas.

**TABLA 3: División de Variables**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	Gestión administrativa	1-3
	Compromiso Institucional	4-7
	Marketing Social	8
<b>Calidad de atención al usuario</b>	Expectativa del usuario	9-12
	Percepción del usuario	13-16
	Elementos Tangible	17-20

**Fuente:** Elaboración Propia

#### 2.4.3. Validación

En la presente investigación se realizará la validación por juicio de expertos en temas de investigación por la cual opte por recurrir a la opinión de los docentes de la Universidad

Cesar Vallejo los cuales cuentan con una excelente trayectoria y una preparación adecuada para brindar su asesoramiento, los cuales son:

**Tabla 4:**

**Validación de Expertos**

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Calificación instrumento</b>
<b>Experto 1</b>	Pedro Costilla Castillo	Doctor	Aplicable
<b>Experto 2</b>	María Martínez Zavala	Doctora	Aplicable
<b>Experto 3</b>	Rosel César Alva Arce	Doctor	Aplicable

**Fuente:** Elaboración Propia

**2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad para el instrumento de la variable x Responsabilidad Social Empresarial y para el instrumento de la variable y Calidad de atención al usuario, siendo esta investigación se ha ingresado al programa SPSS V2.0. Según Hernández, Fernández y Bautista (2010) quienes manifiestan que la confiabilidad que tiene un instrumento de medición el cual se refiere al grado de aplicación repetidas veces como resultados de las mismas opciones.

En la siguiente tabla se determinará el grado de confiabilidad de la investigación:

**Tabla 5: Baremos de Confiabilidad**

<b>-1 a 0</b>	<b>No es confiable</b>
<b>0 a 0.49</b>	Baja confiabilidad
<b>0.5 a 0.75</b>	Moderada Confiabilidad
<b>0.76 a 0.89</b>	Fuerte confiabilidad

<b>0.90 a 1</b>	Alta confiabilidad
<b>1</b>	Perfecta Confiabilidad

Para los resultados de la prueba de confiabilidad se utilizará una prueba piloto de 20 usuarios del Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson los cuales respondieron a las preguntas y luego los resultados fueron digitalizados para obtener el valor de Alfa de Crombach.

**Tabla 6:**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	20	100,0
	<b>Excluido</b>	0	,0
	<b>Total</b>	20	100,0

**Fuente: elaboración propia**

**Tabla 7:**

**Resultado de Alfa de Crombach**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

**Fuente: elaboración propia**

La prueba estadística de fiabilidad arrojó un resultado de 0.805 que nos indica que el instrumento está en un parámetro de fuerte confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

En la presente investigación se utilizará el método cuantitativo desde se planteará la estadística

descriptiva ya que se presentarán gráficos y tablas con sus respectivas interpretaciones con la estadística inferencial a través de la cual se llevará a cabo una prueba de hipótesis.

Los datos que se obtienen a través del programa SPSS V2.0, haciendo uso de la estadística descriptiva donde se llevan a cabo frecuencias y porcentajes para poder detallar el comportamiento de ambas variables.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la investigación se han citado a diversos autores, revistas, libros, artículos, entre otros; respetando así la integridad intelectual de cada autor que se está mencionando.

En el proceso de encuesta, se le informaron a todos los que colaboraron que se mantendrá en absoluto anonimato por respeto a los principios éticos.

La presente investigación es de propia autoría, sin fomentar el plagio, se deja presente que no se dará otro uso que no sea de investigación, cabe indicar que la presente investigación es auténticas y veraz.



### **III. Resultados**

### 3.1. Tablas de Frecuencia

El análisis de los resultados se obtuvo con las respuestas de los 100 usuarios de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao

#### 3.1.1 Tabla 8

<b>Responsabilidad Social</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	40	40,0	40,0	40,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	45	45,0	45,0	85,0
	De Acuerdo	10	10,0	10,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### Variable X – Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: IBM SPSS Statistics Editor de datos

**Interpretación:** Mediante la tabla observamos de la muestra de los usuarios de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson el 45% de los encuestados no tienen una respuesta positiva ni negativa en cuantos a las respuestas brindadas, seguido por un 40% que afirma estar en desacuerdo, mientras solo un 10% esta de acuerdo con las afirmaciones que se desean estudiar, mientras que solo el 5% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

#### 3.1.2. Tabla 9

<b>Calidad de atención al usuario</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	20	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	15,0	15,0	35,0
	De Acuerdo	40	40,0	40,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### Variable Y – Calidad de atención al usuario

**Interpretación:** Mediante el siguiente cuadro se observa que del total de usuarios encuestados el 40% esta de acuerdo con respecto a la variable en mención, mientras que el 25% se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a las preguntas brindadas, por otro lado existe un 20% que se encuentra en desacuerdo y solo un 15% quienes brindan una respuesta indiferente.

### 3.1.3. Tabla 10

Dimensión 1 – Variable X - Gestión Administrativo

		Gestión Administrativo			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	En total desacuerdo	70	70,0	70,0	70,0
	Desacuerdo	15	15,0	15,0	85,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en el siguiente gráfico podemos observar que el 70% de los usuarios encuestados están en total desacuerdo con la gestión administrativa que tiene el hospital, mientras que existe un 15% en desacuerdo y otro 15% que no tiene una opinión ni positiva ni negativa con respecto a dicha variable.

### 3.1.4. Tabla 11

Dimensión 2 – Variable X – Compromiso Institucional

		Compromiso Organizacional (agrupado)			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	En total desacuerdo	60	60,0	60,0	60,0
	Desacuerdo	30	30,0	30,0	90,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	5,0	5,0	95,0
	Acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** En los resultados que se observan en el cuadro se observa que existe un 60% de la población que esta en total desacuerdo con respecto al compromiso organizacional que tiene el hospital mientras que existe un 30% quien manifiesta estar en desacuerdo, y un 5% que refleja una indiferencia con respecto a la medición de dicha dimensión por último existe un 5% quien está de acuerdo con el compromiso que tiene el hospital.

### 3.1.5. Tabla 12

#### Dimensión 3 – Variable X – Marketing Social

		Marketing Social			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	En total Desacuerdo	45	45,0	45,0	45,0
	Desacuerdo	15	15,0	15,0	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15,0	15,0	75,0
	De acuerdo	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** Según los resultados observados podemos manifestar que existe un 45% de los usuarios encuestados quienes afirman estar en total desacuerdo con el marketing social que refleja el hospital, mientras que por otro lado existe un 25% de la muestra quienes afirman estar de acuerdo con dicha dimensión, y un 30% que esta en desacuerdo y presenta una indiferencia con respecto a esta dimensión.

### 3.1.6. Tabla 13

#### Dimensión 1 – Variable Y – Expectativa del Usuario

		Expectativa del Usuario			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Desacuerdo	38	38,0	38,0	38,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	47	47,0	47,0	85,0
	De Acuerdo	12	12,0	12,0	97,0
	Totalmente de acuerdo	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** Según los resultados el 47% de la población no manifiesta una respuesta negativa pero tampoco positiva, el 38% esta en desacuerdo, el 12% de acuerdo y solo el 3% esta totalmente de acuerdo con la expectativa que tienen con respecto al hospital.

### 3.1.7. Tabla 14

#### Dimensión 2 – Variable Y – Percepción del usuario

<b>Percepción del Usuario (agrupado) (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	65	65,0	65,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** Los resultados afirman que existe un 65% de los encuestados quienes afirman estar en total acuerdo con la percepción que están teniendo, mientras que un 25% afirma estar en total acuerdo con dicha dimensión, y solo un 10% afirma sentirse indiferente de manera que no brinda una respuesta positiva ni negativa con respecto a la percepción que tiene cada usuario en el hospital.

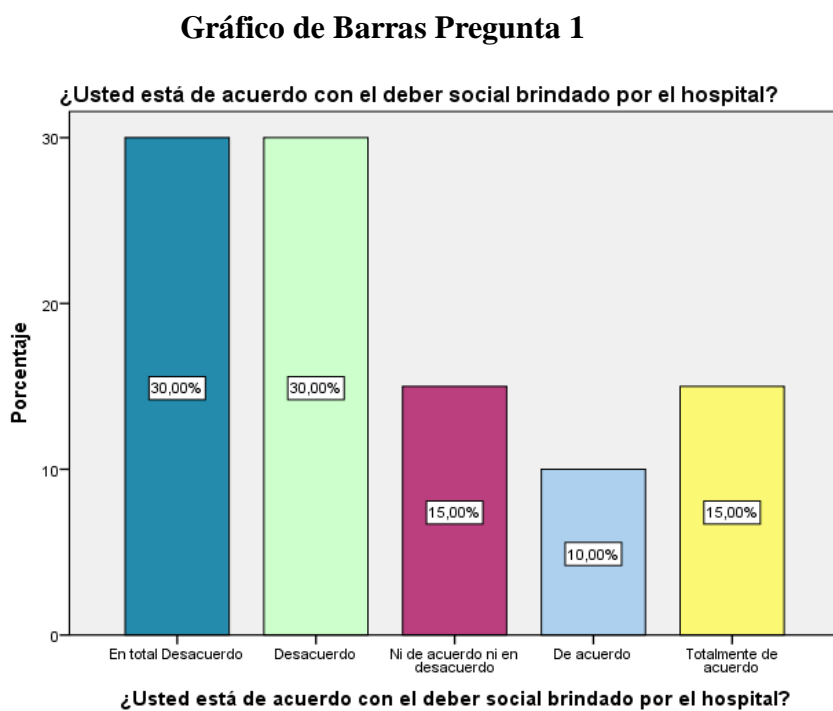
### 3.1.8. Tabla 15

#### Dimensión 3 – Variable Y – Elementos Tangibles

<b>Elementos Tangibles (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	25	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	45	45,0	45,0	70,0
	De acuerdo	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** Según los resultados observados se puede afirmar que existe un 45% que no tiene una respuesta ni positiva ni negativa con respecto a los elementos tangibles que tiene el hospital, el 30% afirma estar de acuerdo con los elementos observados dentro del hospital y un 35% afirma no estar de acuerdo con toda la infraestructura y elementos que tiene el hospital.

**Figura N° 2:**



**Tabla N°16:**

**Pregunta 1**

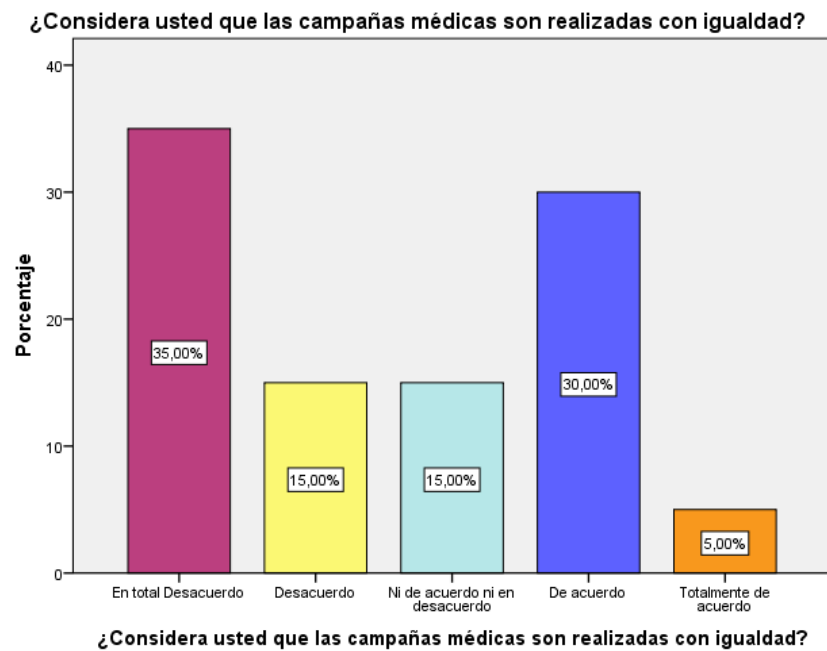
¿Usted está de acuerdo con el deber social brindado por el hospital?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	30	30,0	30,0	30,0
	Desacuerdo	30	30,0	30,0	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15,0	15,0	75,0

De acuerdo	10	10,0	10,0	85,0
Totalmente de acuerdo	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos por la encuesta a los usuarios del hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, se obtuvo que el 60% de los encuestados optaron por una respuesta negativa siendo el 30% considerando en total desacuerdo y el otro 30% considerando desacuerdo y solo el 10% considero estar de acuerdo.

**Figura N° 3:**

**Gráfico Pregunta 2**



**Tabla N°17:**

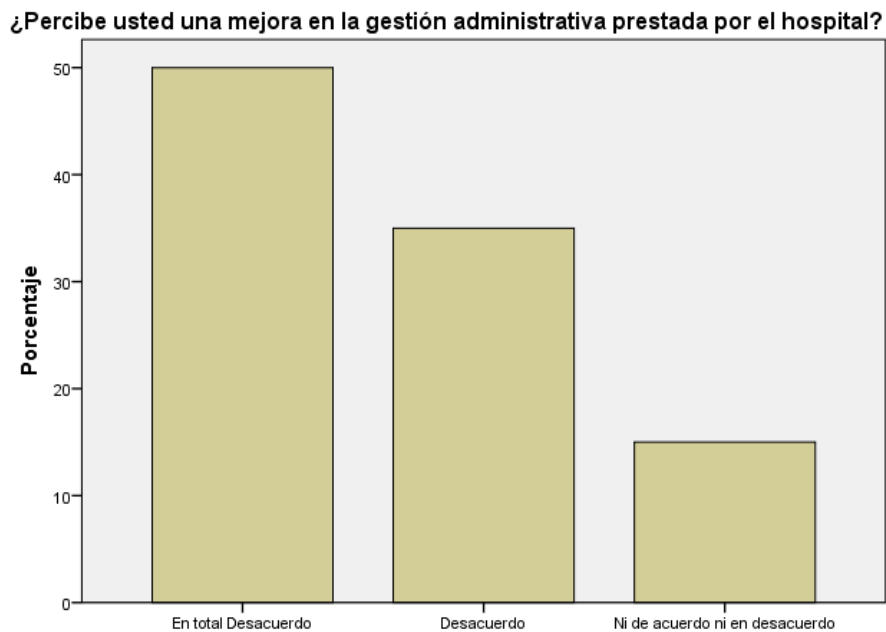
**Frecuencia Pregunta 2**

¿Considera usted que las campañas médicas son realizadas con igualdad?				
				Porcentaje
				acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	En total Desacuerdo	35	35,0	35,0
				35,0

Desacuerdo	15	15,0	15,0	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15,0	15,0	65,0
De acuerdo	30	30,0	30,0	95,0
Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados, se obtuvo que el 35% considera estar en total desacuerdo con visualizar igualdad en las campañas médicas y solo el 5% de los encuestados aseguran estar en total acuerdo con respecto a la igualdad de dichas campañas que se realizan en el hospital.

**Figura N°4:**



**Gráfico de Barras Pregunta 3**



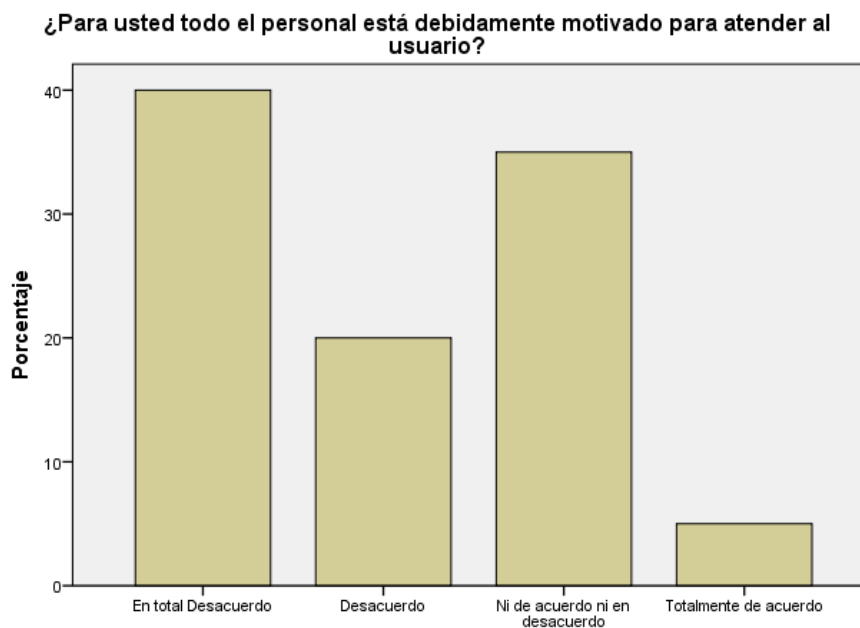
**Tabla N°18:**

**Frecuencia Pregunta 3**

		¿Percibe usted una mejora en la gestión administrativa prestada por el hospital?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	50	50,0	50,0	50,0
	Desacuerdo	35	35,0	35,0	85,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** Luego de haber obtenido los resultados, se observo que el 50% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con la gestión administrativa que maneja el Hospital, solo el 15% se muestra indiferente ante la percepción de la gestión, finalmente ninguno de los encuestados dio una respuesta afirmativa en cuanto al estudio de la gestión que tiene el hospital.

**Figura**



**N°5:**

## Gráfico de Barras Pregunta 4

**Tabla N°19:**

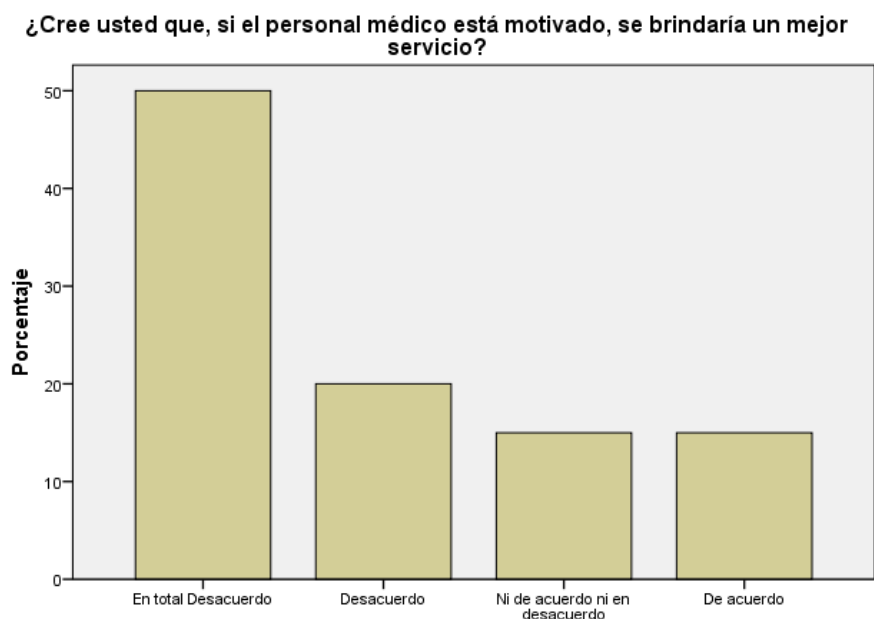
### Frecuencia Pregunta 4

<b>¿Para usted todo el personal está debidamente motivado para atender al usuario?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	40	40,0	40,0	40,0
	Desacuerdo	20	20,0	20,0	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	35,0	35,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados se obtuvo que el 40% de las personas encuestadas están en total desacuerdo con notar una motivación por parte de la gestión para los trabajadores, mientras que un 5% considera que están totalmente de acuerdo con que existe una política de motivación y ésta es percibida al momento de ser atendidos.

**Figura N°6:**

## Gráfico de Barras Pregunta 5



**Tabla N° 20:**

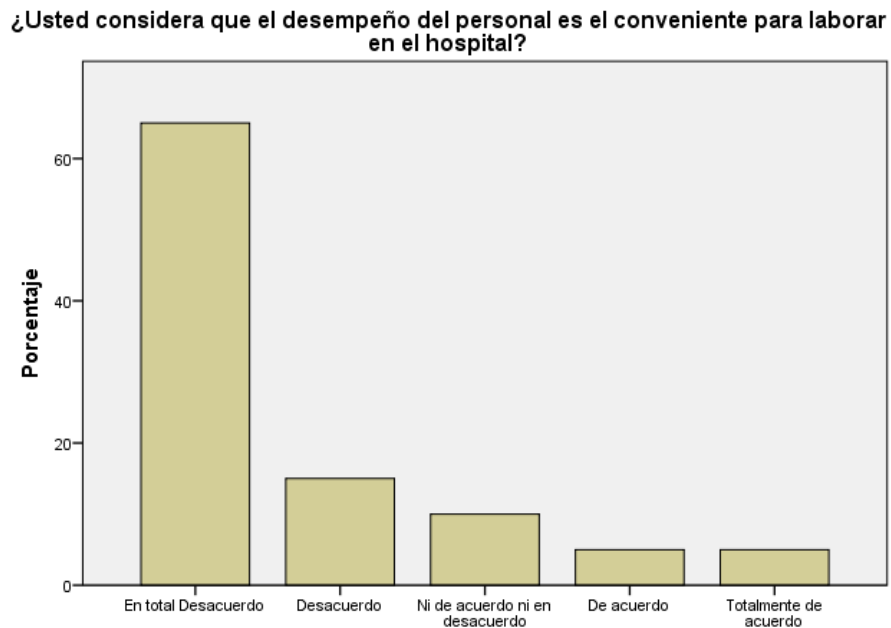
¿Cree usted que, si el personal médico está motivado, se brindaría un mejor servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	50	50,0	50,0	50,0
	Desacuerdo	20	20,0	20,0	70,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15,0	15,0	85,0
	De acuerdo	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Frecuencia Pregunta 5

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados, el 50% de las personas encuestadas, perciben que el médico especialista que los atiende no se encuentra motivado para brindar un buen servicio, mientras que el 15% de ellos se muestra indiferente con dicha situación, otro 15% está de acuerdo con la atención que recibe por parte de los médicos del hospital.

**Figura N° 7:**

**Gráfico de barras Pregunta 6**



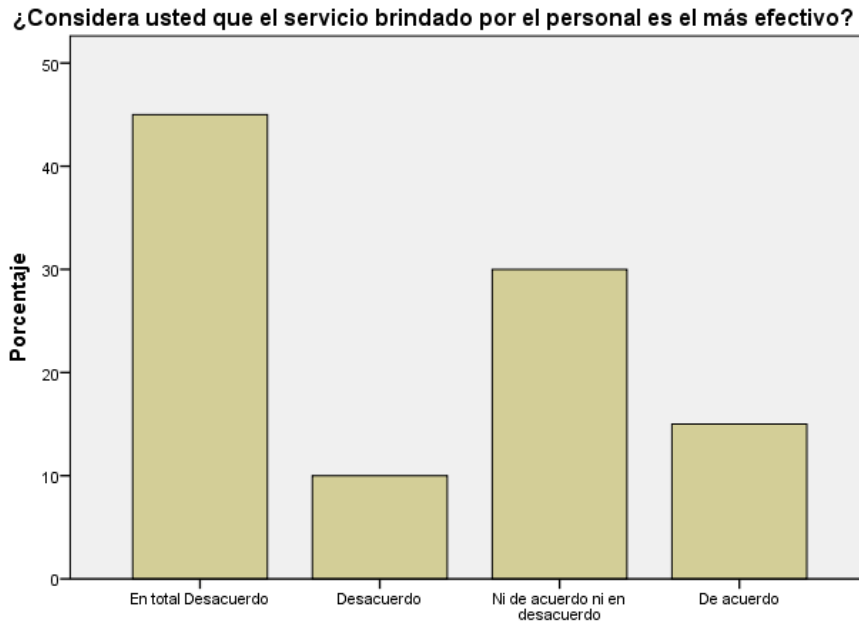
**Tabla N° 21:**

¿Usted considera que el desempeño del personal es el conveniente para laborar en el hospital?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	65	65,0	65,0	65,0
	Desacuerdo	15	15,0	15,0	80,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10,0	10,0	90,0
	De acuerdo	5	5,0	5,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Frecuencia Pregunta 6**

**Interpretación:** Mediante los resultados se obtuvo que el 65% de las personas no consideran que existe un desempeño conveniente por parte del personal, mientras que solo un 5% considera estar totalmente de acuerdo que el desempeño es percibido y notado de manera optima por todos los usuarios.

**Figura N° 8:**



**Gráfico de barras Pregunta 7**

**Tabla N° 22:**

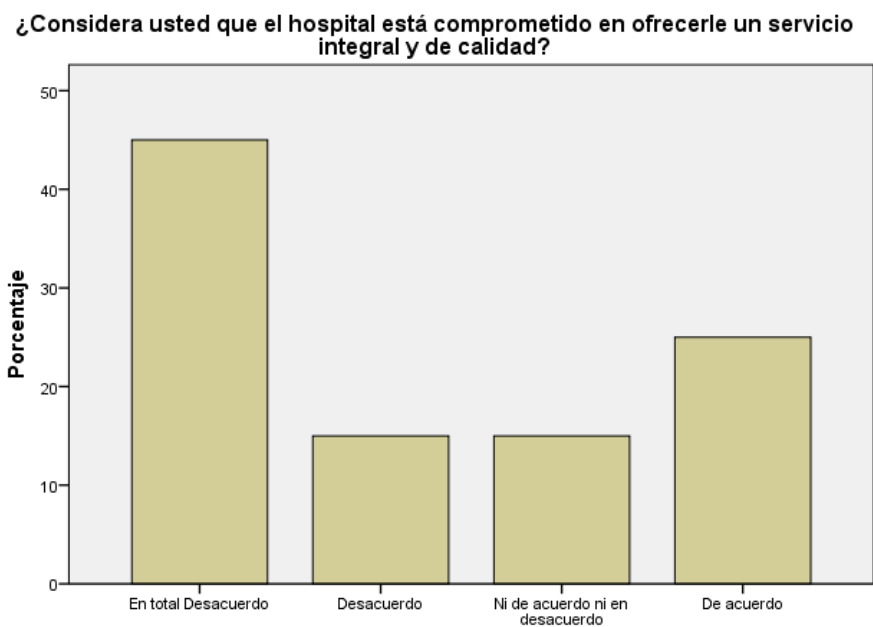
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	45	45,0	45,0	45,0
	Desacuerdo	10	10,0	10,0	55,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	30,0	30,0	85,0
	De acuerdo	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Frecuencia Pregunta 7

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados, se obtuvo que el 45% de las personas encuestadas, están en total desacuerdo con el servicio que reciben, mientras que el 30% se muestra indiferentes el 15% afirma estar recibiendo el servicio que esperan siendo este efectivo dentro del hospital.

**Figura N°9:**

### Gráfico de barras Pregunta 8



**Tabla N° 23:**

¿Considera usted que el hospital está comprometido en ofrecerle un servicio integral y de calidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	45	45,0	45,0	45,0
	Desacuerdo	15	15,0	15,0	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15,0	15,0	75,0
	De acuerdo	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Frecuencia Pregunta 8

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados, se obtuvo que el 45% de las personas encuestadas están en total desacuerdo con obtener y recibir un servicio integral y de calidad al momento de atenderse, mientras que un 25% considera estar totalmente de acuerdo con este servicio y percibir que sea un servicio de calidad.

**Figura N°10:**



## Gráfico de barras Pregunta 9

**Tabla N°24:**

¿Usted percibe que la conducta brindada por el personal es la adecuada?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	55	55,0	55,0	55,0
	Desacuerdo	20	20,0	20,0	75,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10,0	10,0	85,0
	De acuerdo	10	10,0	10,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

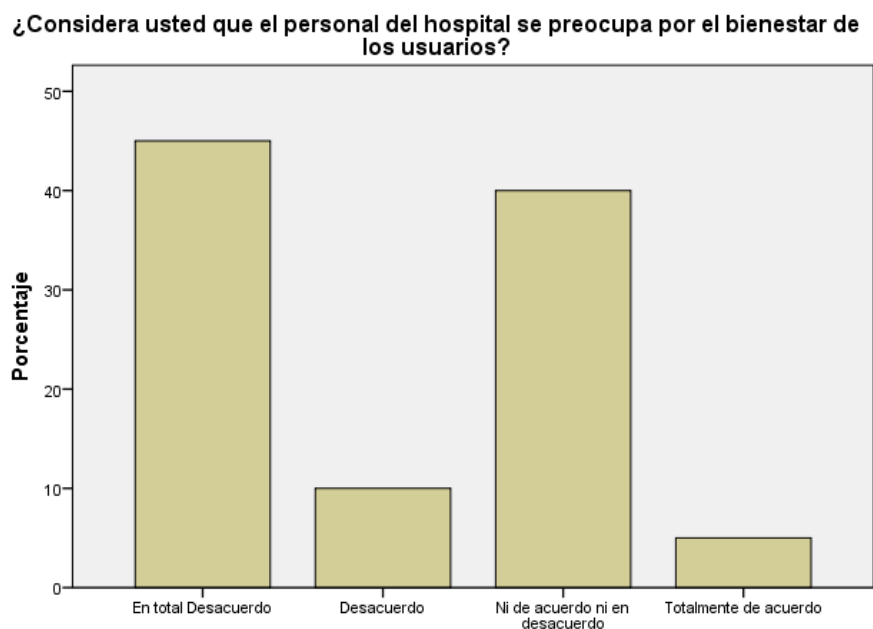
### Frecuencia Pregunta 9

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados., el 55% de las personas encuestadas están en total desacuerdo con la conducta mostrada por el personal del hospital, mientras que un 10% considera que estar de acuerdo con las actitudes que toma el usuario, un 5% afirma estar satisfecho con dichas actitudes por parte del personal.



**Figura N° 11:**

**Gráfico de barras Pregunta 10**



**Tabla N° 25:**

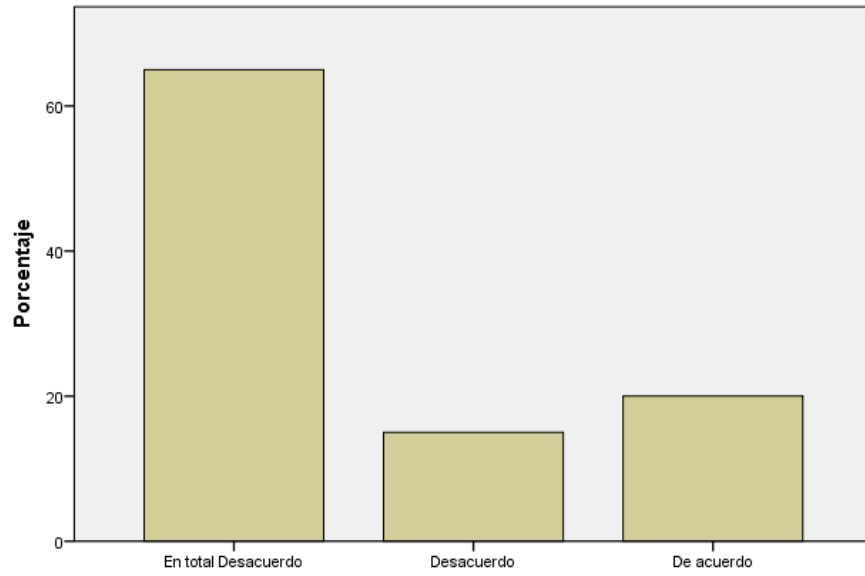
¿Considera usted que el personal del hospital se preocupa por el bienestar de los usuarios?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	45	45,0	45,0	45,0
	Desacuerdo	10	10,0	10,0	55,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	40,0	40,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Frecuencia Pregunta 10**

**Interpretación:** Mediante los resultados se obtuvo que el 45% de las personas encuestadas están en total desacuerdo con percibir que el personal no se preocupa por el bienestar de cada usuario, mientras que un 40% se muestra indiferente, el 5% considera que si se existe una preocupación por parte del personal con el bienestar de cada usuario desde el momento de ingresar al hospital.

**Figura N° 12:**

**¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso al hospital, es la más adecuada?**



**Gráfico de barras Pregunta 11**

**Tabla N° 26:**

**Frecuencia Pregunta 11**

		¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso al hospital es la más adecuada?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	65	65,0	65,0	65,0
	Desacuerdo	15	15,0	15,0	80,0
	De acuerdo	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

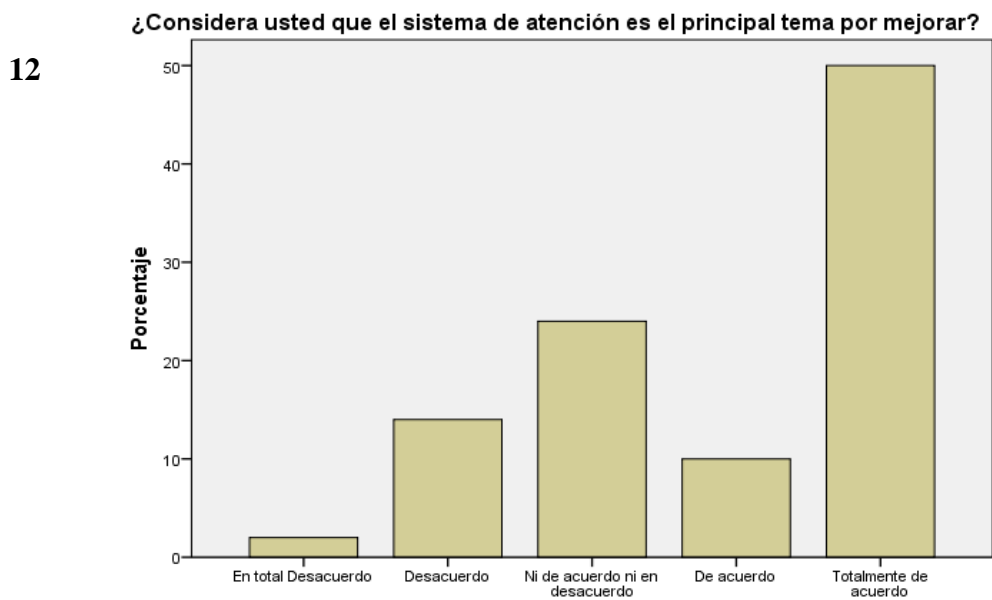
**Interpretación:** Con los

resultados se obtuvo que el 65% de las personas encuestadas están en total desacuerdo con recibir una buena y adecuada atención desde el momento que ingresan al hospital, y solo el 20% de los encuestados afirma estar de acuerdo con que la atención que reciben desde el momento del ingreso es la más óptima y conveniente.

**Figura N° 13:**

**Gráfico**

**de barras Pregunta**



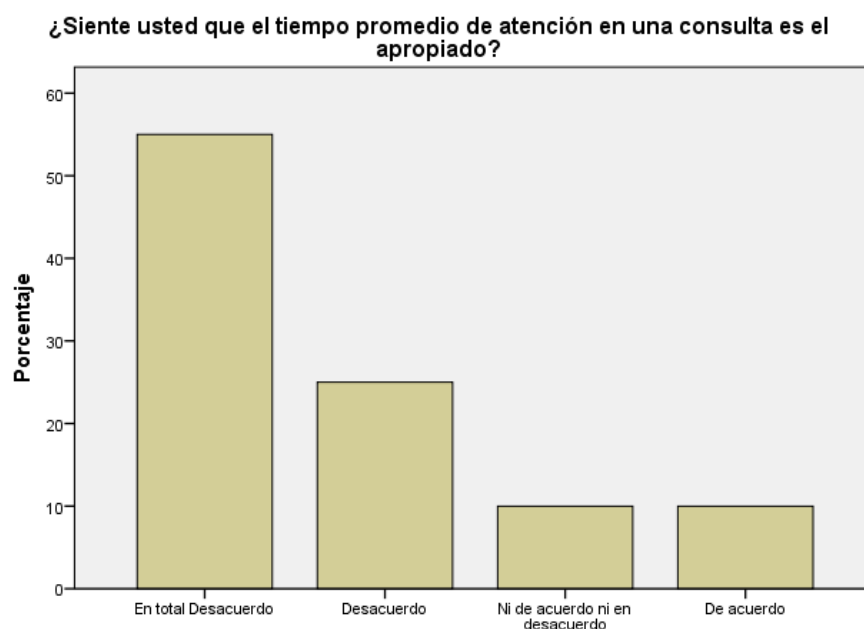
**Tabla N° 27:**

		¿Considera usted que el sistema de atención es el principal tema por mejorar?			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	En total Desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	14	14,0	14,0	16,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	24,0	24,0	40,0
	De acuerdo	10	10,0	10,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Frecuencia Pregunta 12

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados el 2% de las personas encuestadas, consideran que el sistema de atención no debe ser mejorado, mientras que el 50% considera estar totalmente de acuerdo que la atención es uno de los problemas más importantes a mejorar, el 10% considera solo estar de acuerdo.

**Figura N° 14:**



## Gráfico de barras Pregunta 13

**Tabla N° 28:**

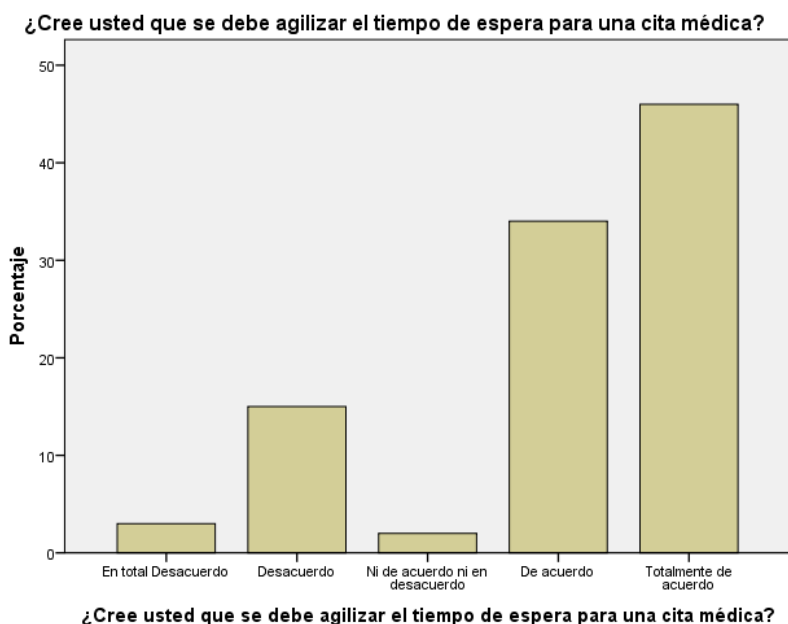
### Frecuencia Pregunta 13

		¿Siente usted que el tiempo promedio de atención en una consulta es el apropiado?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	55	55,0	55,0	55,0
	Desacuerdo	25	25,0	25,0	80,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10,0	10,0	90,0
	De acuerdo	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** Mediante los resultados se obtuvo que el 55% de los encuestados está en total desacuerdo con el tiempo de esperar para pasar de un paciente a otro, un 25% considera estar en desacuerdo con el tiempo promedio de dicha espera y solo el 10% de los encuestados afirma estar de acuerdo con el promedio de tiempo que esperan para poder ser atendidos para la consulta.

**Figura N° 15:**

## Gráfico de barras Pregunta 14



**Tabla N° 29:**

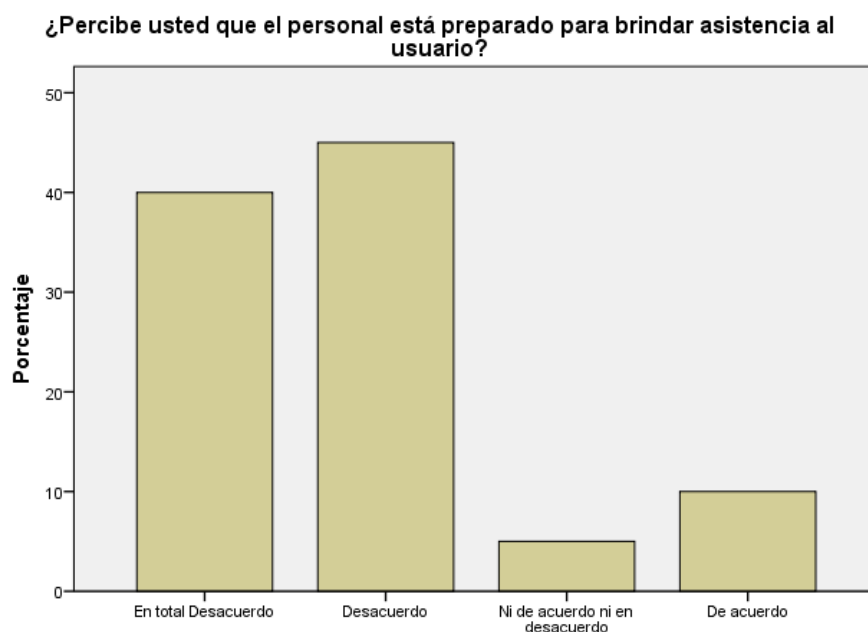
## Frecuencia Pregunta 14

		¿Cree usted que se debe agilizar el tiempo de espera para una cita médica?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	3	3,0	3,0	3,0
	Desacuerdo	15	15,0	15,0	18,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,0	2,0	20,0
	De acuerdo	34	34,0	34,0	54,0
	Totalmente de acuerdo	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos por la encuesta el 46% de los encuestados esta totalmente de acuerdo con que exista una mejora en el tiempo de espera para pasar a su cita, el 34% afirma estar de acuerdo con dicha situación y solo el 3% afirma estar en total desacuerdo con la agilización de dicho tiempo.

**Figura N° 16:**

### Gráfico de barras Pregunta 15



Tabla

N° 30:

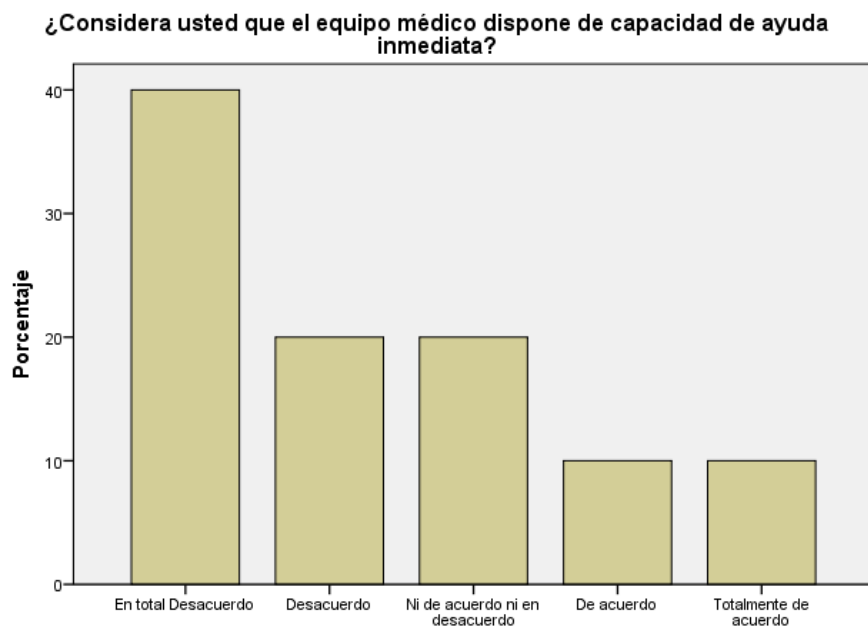
### Frecuencia Pregunta 15

¿Percibe usted que el personal está preparado para brindar asistencia al usuario?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	40	40,0	40,0	40,0
	Desacuerdo	45	45,0	45,0	85,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5,0	5,0	90,0
	De acuerdo	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos el 45% de las personas encuestadas, consideraron estar en desacuerdo con que el personal esté capacitado para brindar buena atención a los usuarios, mientras que el 10% afirma estar en total acuerdo para poder brindar una buena atención.

Figura N° 17:

## Gráfico de barras Pregunta 16



Tabla

N° 31:

### Frecuencia Pregunta 16

¿Considera usted que el equipo médico dispone de capacidad de ayuda inmediata?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	40	40,0	40,0	40,0
	Desacuerdo	20	20,0	20,0	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	20,0	20,0	80,0
	De acuerdo	10	10,0	10,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos el 40% de los encuestados afirma estar en total desacuerdo con que el equipo médico cuenta con la capacidad para brindar la ayuda que necesita un usuario, y solo el 10% afirma estar de acuerdo con dicha situación.

Figura N° 18:



### Gráfico de barras Pregunta 17

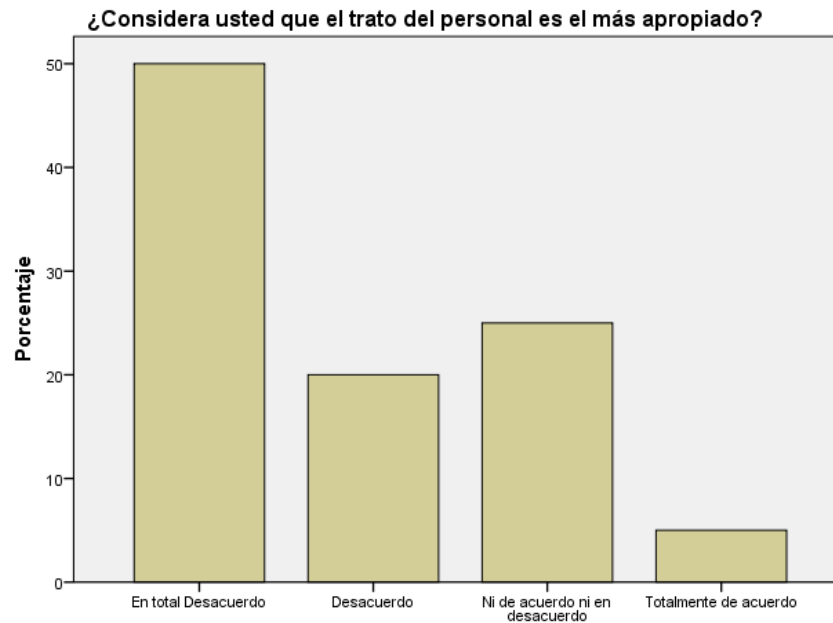


Tabla N° 32:

### Frecuencia Pregunta 17

¿Considera usted que el trato del personal es el más apropiado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	50	50,0	50,0	50,0
	Desacuerdo	20	20,0	20,0	70,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25,0	25,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos el 50% de las personas encuestadas, consideran estar en total desacuerdo con que exista un óptimo trato de parte del personal, mientras que el 5% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo con este trato brindado.

Figura N° 19:

### Gráfico de barras Pregunta 18

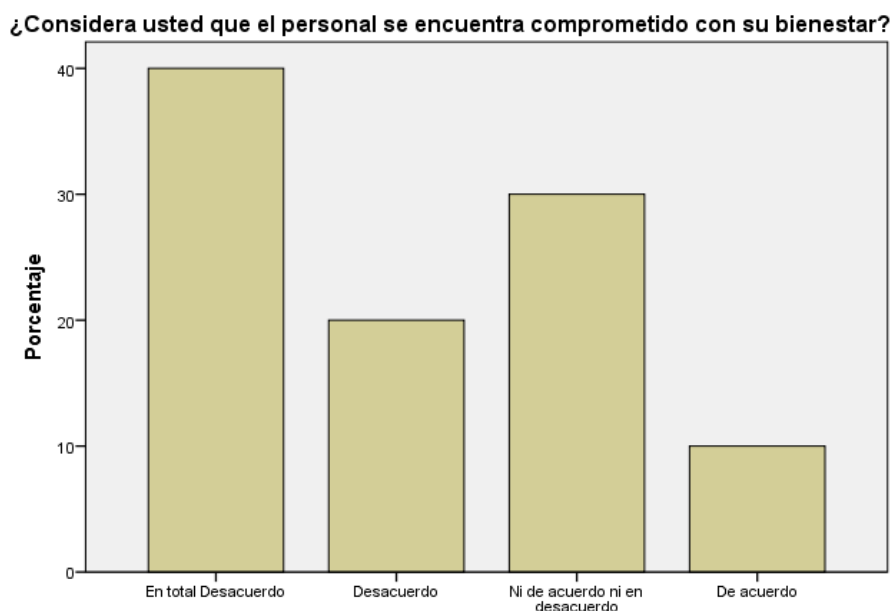


Tabla N° 33:

### Frecuencia Pregunta 18

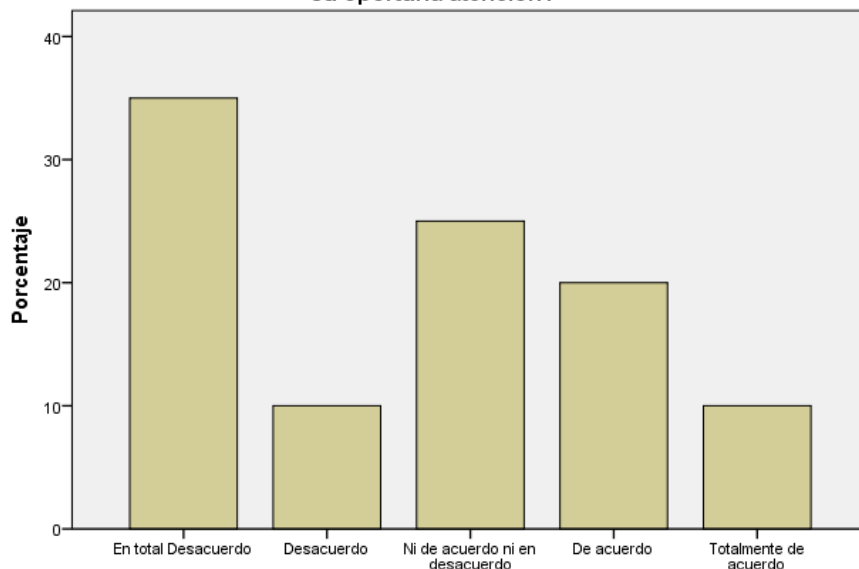
		¿Considera usted que el personal se encuentra comprometido con su bienestar?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	40	40,0	40,0	40,0
	Desacuerdo	20	20,0	20,0	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	30,0	30,0	90,0
	De acuerdo	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos por la encuesta a los usuarios del hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, se obtuvo que el 40% de las personas encuestadas, consideran estar en total desacuerdo con el compromiso que perciben por parte del personal mientras solo un 10% afirma estar de acuerdo con el compromiso del colaborador que lo atiende.

Figura N° 20:

## Gráfico de barras Pregunta 19

¿Considera usted que el hospital dispone de los implementos necesarios para su oportuna atención?



Tabla

N° 34:

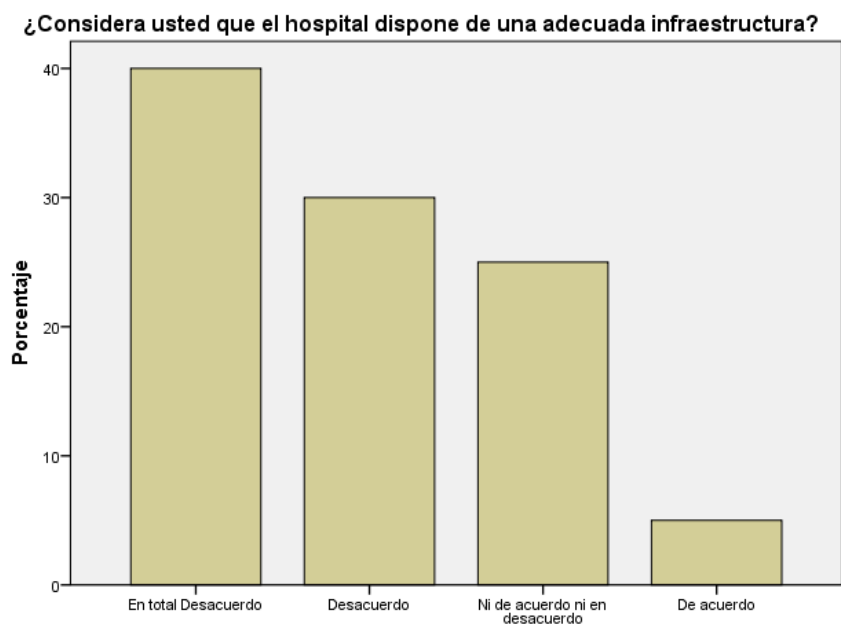
## Frecuencia Pregunta 19

¿Considera usted que el hospital dispone de los implementos necesarios para su oportuna atención?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	35	35,0	35,0	35,0
	Desacuerdo	10	10,0	10,0	45,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25,0	25,0	70,0
	De acuerdo	20	20,0	20,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos por la encuesta a los usuarios del hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, se obtuvo que el 35% de los encuestados están en total desacuerdo que los implementos del hospital sean los adecuados para su atención, mientras que el 20% está de acuerdo con dichos implementos.

Figura N° 21:

### Gráfico de barras Pregunta 20



**Tabla N° 35:**

¿Considera usted que el hospital dispone de una adecuada infraestructura?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total Desacuerdo	40	40,0	40,0	40,0
	Desacuerdo	30	30,0	30,0	70,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25,0	25,0	95,0
	De acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Frecuencia Pregunta 20

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados el 40% de los encuestados consideró estar en total desacuerdo con la infraestructura del hospital, mientras que solo un 5% de los encuestados seguro estar de acuerdo con la infraestructura que maneja el hospital para la atención de todos los usuarios.

### 3.2. Análisis Inferencial

#### 3.2.1. Prueba de normalidad

H0: la distribución es normal

H1: la distribución no es normal

**Tabla N° 36:**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad Social	,253	100	,000	,792	100	,000
Calidad de atención al usuario	,262	100	,000	,844	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Interpretación:**

En la tabla de prueba de normalidad, se observa que la muestra esta conformada por 100 usuarios por lo cual corresponde aplicar la prueba de Kolmogorov – Smirnov, la significancia calculada muestra que las variables que se están estudiando tienen una distribución menos a 0.05 es decir  $0.000 < 0.005$ . Según las reglas de decisiones, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que las variables de estudio no tienen una distribución normal, por ello se aplico la prueba no paramétrica siendo esto la prueba de Rho de Spearman.

#### **Regla de decisión:**

1. Sig (c) < Sig. (I) entonces rechazo Ho
2. Sig (c) < Sig. (I) entonces Acepto Ho

### 3.3. Prueba de Hipótesis

#### 3.3.1. Hipótesis General

H1: La responsabilidad social empresarial se relaciona significativamente con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

Ho: La responsabilidad social empresarial se relaciona significativamente con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

Se puede observar mediante la tabla 37 los valores de la correlación de Spearman y su

significado

3.3.1.1. **Tabla N° 37**

Cuadro de coeficiente de correlación de spearman

Valor	Significado
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>-0.9 a -0.99</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>-0.7 a -0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>-0.4 a -0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>-0.2 a -0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>-0.01 a -0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez (2009)

3.3.1.2. **Tabla N° 38**

Correlaciones			Responsabilidad Social	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Responsabilidad Social	Coefficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de atención al usuario	Coefficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Como el coeficiente Rho de Spearman resulto 0.556, esto nos indica que la relación que existe entre la variable X Responsabilidad Social Empresarial y la variable Y Calidad de atención al usuario es una correlación positiva moderada; además se afirma que la significancia asumida es de 0.00 lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la

hipótesis alterna como verdadera, por ello, la hipótesis general ha quedado demostrada.

### 3.3.2. Hipótesis Específica

#### Hipótesis Específica 1

H<sup>1</sup>: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

H<sub>0</sub>: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

#### 3.3.2.1. Tabla N° 39

		Correlaciones		
			Gestión Administrativa	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,367**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de atención al usuario	Coefficiente de correlación	,367**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Mediante la tabla se puede observar que existe una correlación de 0.367 entre la variable calidad de atención al usuario y la dimensión gestión administrativa, el grado de correlación logra señalar que la relación entre la segunda variable y la primera dimensión de la primera variable es positiva moderada; de igual manera la significancia es de 0.00 lo que conlleva a poder determinar que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, entonces podemos afirmar que existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018.

#### Hipótesis Específica 2

H<sup>1</sup>: El compromiso organizacional se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

H<sub>0</sub>: El compromiso organizacional no se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018.

### 3.3.2.2. Tabla N° 40

		Correlaciones		
			Compromiso Organizacional	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,328**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	Calidad de atención al usuario	Coefficiente de correlación	,328**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Mediante la tabla se puede observar que existe una correlación de 0.328 entre la variable calidad de atención al usuario y la dimensión Compromiso Organizacional, el grado de correlación logra señalar que la relación entre la segunda variable y la segunda dimensión de la primera variable es positiva moderada; de igual manera la significancia es de 0.001, ya que la significancia es menor a 0.005, se puede determinar que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, entonces podemos afirmar que existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018.

### Hipótesis Específica 3

H<sub>1</sub>: El marketing social se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018

H<sub>0</sub>: El marketing social no se relaciona con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018

### 3.3.2.3. Tabla N° 41

		Correlaciones		
			Marketing Social	Responsabilidad Social
Rho de Spearman	Marketing Social	Coefficiente de correlación	1,000	,706**



	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Responsabilidad Social	Coefficiente de correlación	,706**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Mediante la tabla se puede observar que existe una correlación de 0.706 entre la variable calidad de atención al usuario y la dimensión marketing social, el grado de correlación logra señalar que la relación entre la segunda variable y la segunda dimensión de la primera variable es positiva moderada; de igual manera la significancia es de 0.000, se puede determinar que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, entonces podemos afirmar que existe relación entre el Marketing Social la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018.

## **IV. DISCUSIÓN**

## **OBJETIVO E HIPÓTESIS GENERAL**

La hipótesis y objetivo general era determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018. Mediante la prueba Rho de Spearman se logró determinar que cuenta con un nivel de significancia (bilateral) de 0.00, por ello, la hipótesis general ha quedado demostrada. partir de los datos encontrados mediante la realización de la presente investigación, donde se propone determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018 de acuerdo con los resultados obtenidos se pudo determinar una relación positiva fuerte entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de atención.

Los resultados obtenidos nos permiten determinar que el nivel de responsabilidad social se relaciona de manera significativa con la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson. Esto se ve reflejado luego de haber realizado la encuesta a los 100 usuarios para seguir con la validación de la hipótesis general mediante la cual se obtuvo como resultado que el coeficiente de relación Rho de Spearman es 0.556 el cual indica que la relación es fuerte pero a su vez tiene una significancia bilateral de 0.000 que es menos a 0.650. Este resultado confirma utilizando la Correlación de Spearman donde P-valor ( $0.000 < 0.650$ ) por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Entonces podemos señalar que existe una relación positiva entre la responsabilidad social y la calidad de atención al usuario en EsSalud Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao - 2018, por ende el objetivo general queda demostrado.

Para Maújo (2015) quien realizo una investigación y la tituló “La responsabilidad social en la administración pública” Tesis para obtener el grado de Grado en Administración y Dirección de Empresas en Derecho indicó tener como propósito comprobar la incorporación de la responsabilidad social en la ordinaria gestión de la administración pública en España

El autor sostiene que en las principales manifestaciones y a su vez en cómo están reguladas en marco de la ley, el autor también indica estas leyes deben ser respetadas por todos, incluyendo si la empresa es pequeña, mediana o grande. Todo lo antes mencionado queda demostrado en las conclusiones y es que la manera en cómo se incorpora la

responsabilidad social a la administración pública tiene que ser con instrumentos que no permiten una incorporación forzada.

Esta investigación lo que consigue es mediante los resultados obtenidos es conocer el impacto de la responsabilidad con la administración pública para la mejora de la organización mediante indicadores de importancia optados para el servicio mediante una buena imagen que ayuda a crear posibilidades de mejora.

### **HIPOTESIS ESPECIFICA 1**

Se obtuvo como hipótesis específica y objetivo específico, determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario, mediante la prueba de Spearman se logró determinar que se cuenta con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0,00 < 0,05$ ”, por ende se determina que se rechaza la hipótesis nula. Así también entre la variable y la dimensión se determina una correlación de 0.683; lo cual nos indica una relación positiva moderada. Por ello, se acepta la hipótesis señalando que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018.

Según Vásquez, Velasco, Visa y Yataco (2016) en la tesis titulada “Estado de la gestión con Enfoque en Responsabilidad Social Empresarial del sector Salud Privada en la Región Cajamarca” para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas, tuvo como objetivo conocer el estado de la gestión del enfoque mediante la utilización del instrumento de indicadores ETHOS- Perú, 2021

Conocer la percepción que se tiene en cuenta desde la gestión de la organización, con ello se puede medir el grado de importancia que tiene ambas variables. Luego estableció un nivel de satisfacción por parte de los usuarios por ello en la conclusión se afirma que la aplicación y el conocimiento de la RSE en el sector salud privado es importante para mejorar la gestión en este sector, también se afirma que este cambio puede ser más notable justamente por ser un lugar con muchos conflictos sociales.

En donde la investigación coincide con los resultados obtenidos debido a lo mencionado en el párrafo anterior, de este modo la gestión de la organización de modo de

satisfacer al usuario y poderlo vincular con la calidad que se le brinda a este último.

## **HIPOTESIS ESPECIFICA 2**

Se obtuvo como hipótesis específica y objetivo específico, determinar la relación entre el compromiso con la calidad de atención al usuario, mediante la prueba de Spearman se logró determinar que se cuenta con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0,00 < 0,05$ ”, por ende se determina que se rechaza la hipótesis nula. Así también entre la variable y la dimensión se determina una correlación de 0.683; lo cual nos indica una relación positiva moderada. Por ello, se acepta la hipótesis señalando que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018.

Según Hincapie (2016) en la investigación titulada “Importancia de la responsabilidad social en el sector salud” la autora tiene como propósito analizar el grado de cumplimiento que tendría si es que existe de las políticas de RSE en el sector salud.

Conocer el grado de importancia que tiene el compromiso es necesario para toda organización porque es la medición de relación que tiene con el usuario es por eso que el investigador en la conclusión sostiene que a pesar que hayan pasado muchos años las empresas de salud de Colombia han implementado la responsabilidad social empresarial sin embargo no es clara la voluntad que tienen con respecto al desarrollo sostenible de las organizaciones, por otro lado es tomado como una “moda” el implementar políticas de la RSE en conjunto con el medio ambiente, desarrollo social y cultural ya que no es paralela a las realidades de las comunidades.

La investigación coincide con los resultados obtenidos debido a lo mencionado en el párrafo anterior, de este modo podemos afirmar que la responsabilidad social con el compromiso se encuentra relacionados por ende se deben implementar la responsabilidad social con el medio ambiente, el desarrollo social y la cultura.

## **HIPOTESIS ESPECIFICAS 3**

Se obtuvo como hipótesis específica y objetivo específico, determinar la relación entre el marketing social con la calidad de atención al usuario, mediante la prueba de Spearman se

logró determinar que se cuenta con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0,00 < 0,05$ ”, por ende se determina que se rechaza la hipótesis nula. Así también entre la variable y la dimensión se determina una correlación de 0.683; lo cual nos indica una relación positiva moderada. Por ello, se acepta la hipótesis señalando que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018.

Según Ros (2016) en la tesis que tituló “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual” para obtener el grado de Doctor en administración y dirección de empresas, el cual tuvo como propósito determinar la relación producida entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario mediante las intenciones del comportamiento y la calidad de vida.

Conocer la calidad que se percibe debe ser relacionada con la satisfacción que muestran los usuarios, es por ello por lo que el autor manifiesta que ambas variables son importantes para poder conocer a todo aquel usuario que está relacionado con la organización, es por ello que concluye afirmando que se puede afirmar que la calidad de servicio se puede basar en constructos multidimensionales formados por tangibles e intangibles.

En donde la investigación coincide con los resultados obtenidos debido a lo mencionado en el párrafo anterior, de este modo el Marketing Social se relaciona con la calidad de atención al usuario, y ese se influye con la satisfacción que muestra el usuario.

## **V. CONCLUSIONES**

Al contrastar los resultados de la investigación obtenida con los objetivos planteados y la contratación de hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones.

**Primera:** Podemos constatar mediante las pruebas presentadas con anterioridad que está demostrado el objetivo general, entonces podemos decir que existe una relación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018.

**Segunda:** Mediante las pruebas realizadas se logró demostrar que el objetivo específico primero, y esto es ya que se determinó que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018.

**Tercera:** Podemos constatar mediante las pruebas presentadas con anterioridad que está demostrado el objetivo específico segundo, entonces podemos decir que existe una relación entre el compromiso y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018.

**Cuarta:** Podemos constatar mediante las pruebas presentadas con anterioridad que está demostrado el objetivo específico tercero, entonces podemos decir que existe una relación entre el marketing social y la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Después de analizados todos los resultados de la presente investigación, expongo las siguientes recomendaciones para el hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson:

**Primero:** Es necesario que el área administrativa del hospital pueda crear estrategias que ayuden a que cada usuario pueda conocer la gestión administrativa que el hospital tiene, y que esto ayude a que la percepción administrativa que tiene cada usuario con respecto a la gestión anual del hospital pueda ser positiva. Estas estrategias deben ayudar a que exista un lazo más fuerte de confianza con los servicios y la atención que brinda el hospital.

**Segundo:** Se recomienda al Hospital en mención que pueda generar un marketing social conforme al servicio que brinda, esto se debe utilizar para poder hacer que el usuario conozca cuales son los beneficios que tiene confiar su salud al hospital y a su vez se haga conocer la responsabilidad socialmente permanente que tiene el hospital con cada uno de los asegurados.

**Tercero:** Se recomienda crear métodos de motivación para cada uno de los colaboradores, en ello incluye desde el personal que está en la entrada, y la percepción que tiene cada usuario con la atención que se brinda, estas motivaciones deben ser por periodos constantes y que no solo se utilicen técnicas de motivación económicas sino también morales y de reconocimiento.

**Cuarto:** Se recomienda crear la política de hacer encuestas generadas por el mismo hospital para conocer la perspectiva que tiene el usuario, de igual manera la expectativa, y el valor que tienen los elementos tangibles que tiene el hospital para poder generar un servicio de calidad.

## **VIII. BIBLIOGRAFIA**

- Alonso, M. (2004) Marketing Social Corporativo. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=jN6KRn\\_i8\\_gC&pg=PA30&dq=marketing+social+segun+kotler&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_vazKjtbZAhXjYt8KHR6DIIQ6AEIKzAB#v=onepage&q=marketing%20social&20segun%20kotler&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jN6KRn_i8_gC&pg=PA30&dq=marketing+social+segun+kotler&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj_vazKjtbZAhXjYt8KHR6DIIQ6AEIKzAB#v=onepage&q=marketing%20social&20segun%20kotler&f=false)
- Astaburuaga, P., Kaltwasser, F. (2012). Responsabilidad Social Empresarial y Marketing Sustentable: Análisis cualitativo a nivel de empresas de Chile. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Bolaños (2009). Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao. Recuperado de: <http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/7-%20Calidad%20Satisfaccion.pdf>
- Borré, Y. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Barranquilla. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- Boza, R. y Solano, E. (2017). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional del niño Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016” Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de servicio de salud con mención en gerencia. Universidad Estatal a Distancia. San José.
- Bravo, M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Universidad Técnica Particular de Loja. Quito.
- Cegarra, J. (2012). Los métodos de la investigación. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=YROO\\_q6wzgc&printsec=frontcover&dq=metodo+segun+cegarra&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiUrDi7ubXAhWJ8CYKHT0C CSSQ6AEIJTAA#v=onepage&q=metodo%20segun%20cegarra&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6wzgc&printsec=frontcover&dq=metodo+segun+cegarra&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiUrDi7ubXAhWJ8CYKHT0C CSSQ6AEIJTAA#v=onepage&q=metodo%20segun%20cegarra&f=false)
- Centro Mexicano de Filantropía (2009). Curso de Gestión responsable. Recuperado de: <http://www.omnimediastudio.com/demo/itesm/CGR/pdfs/gestion-administrativa.pdf>

- De la Cruz, R. (2015). La responsabilidad social empresarial del programa “Recíclame, cumple tu papel” de Kimberly Clark Perú y el comportamiento de compra de las mujeres en el distrito independencia – 2015. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Delgado, M., Vásquez, M., Morales, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/16993/1/12554-123389-1-PB.pdf>
- Diaz, V. (2009). Metodología de la investigación científica y bioestadística. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ZPVtPpdFdGMC&printsec=frontcover&dq=metodo+segun+Diaz&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj7t5uL7-bXAhVI6SYKHZhWD4kQ6AEIJTAA#v=onepage&q=metodo%20segun%20Diaz&f=false>
- Escobar, E. (2015). La responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad. (Tesis para el grado de Magister de Derecho Constitucional) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Espinoza, L. (2015). La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno – Periodo 2004 – 2014. Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Fernández, M. (2015). Responsabilidad Social Corporativa y estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos: un modelo integrador. (Tesis para el grado de Doctor). Universidad Complutense de Madrid, Madrid
- Fernandez, R. (2012). Responsabilidad Social Corporativa. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=Yns6DwAAQBAJ&pg=PA200&dq=Responsabilidad+Social+Empresarial+seg%C3%BAAn+mercado+y+garcia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiX\\_9OojI3bAhXJ0FMKHUEbD7gQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Yns6DwAAQBAJ&pg=PA200&dq=Responsabilidad+Social+Empresarial+seg%C3%BAAn+mercado+y+garcia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiX_9OojI3bAhXJ0FMKHUEbD7gQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false)
- García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa – chorrillos en el periodo

febrero- mayo 2013. Universidad Ricardo Palma. Lima

García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo Febrero – mayo 2013

Hincapie, Y. (2016). Importancia de la responsabilidad Social empresarial en el sector salud. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá

Huiza, G. (2003). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud del hospital de la Base Naval del Callao, octubre- diciembre 2003. (Tesis Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Jacóme, Salazar y Borja. (2017). La responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa. Dominio de las ciencias, 3, 12.

Lunardi, R. (2012). La responsabilidad social corporativa de las empresas cotizadas en el mercado de valores de Brasil. (Tesis grado de Doctor). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.

Malhorta, N. (2004). Investigación de los mercados: un enfoque aplicativo. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=RA1-PA123&dq=malhotra&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKwiwwPai8-bXAhWJSCYKHcDXD8sQ6AEIKDAA#v=onepage&q=malhotra&f=false>

Marquina, P. (2009). La influencia de la responsabilidad social empresarial en el compromiso de compra de los consumidores peruanos. (Tesis Doctoral). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Maújo (2015). Responsabilidad Social y la Administración pública. Tesis para obtener el grado de Grado en Administración y Dirección de Empresas en Derecho. Universidad Pontificia Icade de Comillas. Madrid.

Moncada (2007). Responsabilidad social y ética administrativa empresarial. Tesis para obtener grado de especialista en alta gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá

- Morales y Carvajal. (2015). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Calendaría. *Revista Médica*, 1, 32.
- Moya, J. (2017). Responsabilidad social empresarial de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad de San Martín de Porres. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Ros A. (2016). Calidad Percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración y dirección de empresas. Universidad Católica San Antonio. Murcia.
- Rubio, G. (2016). La responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras de Ibagué: Un análisis multivariante. *Revista EIA*, 13, 119-134.
- Salkind, N. (2006). *Métodos de investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=3uIW0vVD63wC&printsec=frontcover&dq=metodo+segun+Salkind&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicorTF7-bXAhWB0iYKHSzxA0kQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>
- Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=oLbjoQEACAAJ&dq=metodologia+Segun+Sampieri,+fernandez+y&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiKpNCJ7ebXAhUTziYKHYhIApcQ6AEIJTAA>
- Suñol, R. (2004) *La calidad de atención*. Recuperado de: [http://www.coordinadorapofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadorapofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
- Tanoira, F. (2008). *La responsabilidad social empresarial*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/395/39522605.pdf>
- Tomayo y Tomayo (2008) *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Dato*, recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- Vásquez, E., Velasco, J., Viza, G., Yataco, V. (2016). Estado de la gestión con enfoque en responsabilidad social empresarial del sector salud privada en la región cajamarca.

Tesis para obtener el grado de magister en administración de empresas. Pontificia  
Universidad Católica del Perú. Lima

## **IX. ANEXOS**



ANEXO N° 1  
CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: El siguiente cuestionario es de opinión personal, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas. Por favor lee atentamente los enunciados y marca con una (X) la alternativa con la que se sienta más identificado, donde: 1= En total desacuerdo; 2= Desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni desacuerdo; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo.

Primera Parte: Responsabilidad Social Empresarial						
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿Usted está de acuerdo con el deber social brindado por el hospital?					
2	¿Considera usted que las campañas médicas son realizadas con igualdad?					
3	¿Percibe usted una mejora en la gestión administrativa prestada por el hospital?					
4	¿Para usted todo el personal está debidamente motivado para atender al usuario?					
5	¿Cree usted que, si el personal médico está motivado, se brindaría un mejor servicio?					
6	¿Usted considera que el desempeño del personal es el conveniente para laborar en el hospital?					
7	¿Considera usted que el servicio brindado por el personal es el más efectivo?					
8	¿Considera usted que el hospital está comprometido en ofrecerle un servicio integral y de calidad?					
Segunda Parte: Calidad de Atención al usuario						
9	¿Usted percibe que la conducta brindada por el personal es la adecuada?					
10	¿Considera usted que el personal del hospital se preocupa por el bienestar de los usuarios?					
11	¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso al hospital, es la más adecuada?					
12	¿Considera usted que el sistema de atención es el principal tema por mejorar?					
13	¿Siente usted que el tiempo promedio de atención en una consulta es el apropiado?					
14	¿Cree usted que se debe agilizar el tiempo de espera para una cita médica?					
15	¿Percibe usted que el personal está preparado para brindar asistencia al usuario?					
16	¿Considera usted que el equipo médico dispone de capacidad de ayuda inmediata?					
17	¿Considera usted que el trato del personal es el más apropiado?					
18	¿Considera usted que el personal se encuentra comprometido con su bienestar?					
19	¿Considera usted que el hospital dispone de los implementos necesarios para su oportuna atención?					
20	¿Considera usted que el hospital dispone de una adecuada infraestructura?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación:		Responsabilidad social empresarial y calidad de atención al usuario en Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018					
Apellidos y nombres del Investigador:		Seminario Henriquez, Jasmine Aracelly					
Apellidos y nombres del experto:		Dr. María Martínez Lavata					
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA			
Responsabilidad Social empresarial	Gestión administrativa	Plan social	1¿Usted está de acuerdo con el deber social brindado por el hospital?	Likert	/		
		Estrategias	2¿Considera usted que las campañas médicas son realizadas con igualdad? 3¿Percibe usted una mejora en la gestión administrativa prestada por el hospital? 4¿Para usted todo el personal está debidamente motivado para atender al usuario? 5¿Cree usted que, si el personal médico está motivado, se brindaría un mejor servicio? 6¿Usted considera que el desempeño del personal es el conveniente para laborar en el hospital? 7¿Considera usted que el servicio brindado por el personal es el más efectivo?				
	Compromiso institucional	Motivación	8¿Considera usted que el hospital está comprometido en ofrecerle un servicio integral y de calidad? 9¿Usted percibe que la conducta brindada por el personal es la adecuada? 10¿Considera usted que el personal del hospital se preocupa por el bienestar de los usuarios? 11¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso al hospital, es la más adecuada? 12¿Considera usted que el sistema de atención es el principal tema a mejorar?				
		Desempeño	13¿Siente usted que el tiempo promedio de atención en una consulta es el apropiado? 14¿Cree usted que se debe agilizar el tiempo de espera para una cita médica? 15¿Percibe usted que el personal está preparado para brindar asistencia al usuario? 16¿Considera usted que el equipo médico dispone de capacidad de ayuda inmediata? 17¿Considera usted que el trato del personal es el más apropiado? 18¿Considera usted que el personal se encuentra comprometido con su bienestar?				
	Marketing social	Percepción de resultados	19¿Considera usted que el hospital dispone de los implementos necesarios para su oportuna atención? 20¿Considera usted que el hospital dispone de una adecuada infraestructura?				
	Expectativa del usuario	Educación del colaborador	Fecha:				
		Atención recibida	Firma del experto				
	Percepción del usuario	Rápida atención	Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.				
		Disposición de ayuda					
	Elementos tangibles	Aspecto de los colaboradores					
Infraestructura							



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Responsabilidad social empresarial y calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018					
Apellidos y nombres del Investigador:		Seminario Henríquez, Jasmine Aracelly					
Apellidos y nombres del experto:		Dr. Pedro Cosilla Castillo					
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
		INDICADORES	ITEM /PREGUNTA		ESCALA		
Responsabilidad Social empresarial	Gestión administrativa	Plan social	1¿Usted está de acuerdo con el deber social brindado por el hospital?	ESCALA 1 AUTOM 2 EXCELENTE 3 M.S.  Likert	SI CUMPLE NO CUMPLE		
		Estrategias	2¿Considera usted que las campañas médicas son realizadas con igualdad? 3¿Percebe usted una mejora en la gestión administrativa prestada por el hospital?				
	Compromiso institucional	Motivación	4¿Para usted todo el personal está debidamente motivado para atender al usuario? 5¿Cree usted que, si el personal médico está motivado, se brindaría un mejor servicio?				
		Desempeño	6¿Usted considera que el desempeño del personal es el conveniente para laborar en el hospital? 7¿Considera usted que el servicio brindado por el personal es el más efectivo?				
	Marketing social	Percepción de resultados	8¿Considera usted que el hospital está comprometido en ofrecerle un servicio integral y de calidad?				
		Educación del colaborador	9¿Usted percibe que la conducta brindada por el personal es la adecuada? 10¿Considera usted que el personal del hospital se preocupa por el bienestar de los usuarios?				
	Expectativa del usuario	Atención recibida	11¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso al hospital, es la más adecuada? 12¿Considera usted que el sistema de atención es el principal tema a mejorar?				
			Rápida atención			13¿Siente usted que el tiempo promedio de atención en una consulta es el apropiado? 14¿Cree usted que se debe agilizar el tiempo de espera para una cita médica?	
	Percepción del usuario	Disposición de ayuda	15¿Percebe usted que el personal está preparado para brindar asistencia al usuario? 16¿Considera usted que el equipo médico dispone de capacidad de ayuda inmediata?				
			Aspecto de los colaboradores			17¿Considera usted que el trato del personal es el más apropiado? 18¿Considera usted que el personal se encuentra comprometido con su bienestar?	
	Elementos tangibles	Infraestructura	19¿Considera usted que el hospital dispone de los implementos necesarios para su oportuna atención? 20¿Considera usted que el hospital dispone de una adecuada infraestructura?				
			Fecha:				
	Firma del experto						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b>		Responsabilidad social empresarial y calidad de atención al usuario en Essalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, Callao, 2018				
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b>		Seminario Henriquez, Jasmine Aracelly				
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>		Dr. Rosel Cesar Alva Arce				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
				SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Responsabilidad Social empresarial	Gestión administrativa	Plan social	1¿Usted está de acuerdo con el deber social brindado por el hospital?	/		
		Estrategias	2¿Considera usted que las campañas médicas son realizadas con igualdad?	/		
	Compromiso institucional	Motivación	3¿Percibe usted una mejora en la gestión administrativa prestada por el hospital?	/		
		Desempeño	4¿Para usted todo el personal está debidamente motivado para atender al usuario?	/		
			5¿Cree usted que, si el personal médico está motivado, se brindaría un mejor servicio?	/		
	Marketing social	Percepción de resultados	Percepción de resultados	6¿Usted considera que el desempeño del personal es el conveniente para laborar en el hospital?	/	
				7¿Considera usted que el servicio brindado por el personal es el más efectivo?	/	
		Educación del colaborador	Atención recibida	8¿Considera usted que el hospital está comprometido en ofrecerle un servicio integral y de calidad?	/	
				9¿Usted percibe que la conducta brindada por el personal es la adecuada?	/	
				10¿Considera usted que el personal del hospital se preocupa por el bienestar de los usuarios?	/	
Percepción del usuario	Rápida atención	11¿Considera usted que la atención recibida desde el ingreso al hospital, es la más adecuada?	/			
		12¿Considera usted que el sistema de atención es el principal tema a mejorar?	/			
Calidad de atención al usuario	Percepción del usuario	Disposición de ayuda	13¿Siente usted que el tiempo promedio de atención en una consulta es el apropiado?	/		
			14¿Cree usted que se debe agilizar el tiempo de espera para una cita médica?	/		
	Elementos tangibles	Infraestructura	15¿Percibe usted que el personal está preparado para brindar asistencia al usuario?	/		
			16¿Considera usted que el equipo médico dispone de capacidad de ayuda inmediata?	/		
17¿Considera usted que el trato del personal es el más apropiado? 18¿Considera usted que el personal se encuentra comprometido con su bienestar? 19¿Considera usted que el hospital dispone de los implementos necesarios para su oportuna atención? 20¿Considera usted que el hospital dispone de una adecuada infraestructura?				/		
<b>Firma del experto</b>						
				Fecha: 12/06/18		

*Nota:* Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Responsabilidad Social Empresarial y Calidad de Atención al usuario en EsSalud "Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson" – Callao - 2018						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA
<b>GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social empresarial con la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018?	<b>GENERAL:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018	<b>GENERAL:</b> Existe una relación entre la responsabilidad Social Empresarial y la calidad de atención al usuario de EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018	<b>VARIABLE 1:</b> Responsabilidad Social Empresarial	Gestión Administrativa	La investigación es Hipotético - Deductivo	Conformada por los aproximadamente 100000 usuarios del hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson
				Compromiso Institucional		
				Marketing Social	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo	
<b>ESPECIFICOS:</b> a) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018?  b) ¿Cómo se relaciona el compromiso institucional con la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018?  c) ¿Cómo se relaciona el marketing social en la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018?	<b>ESPECIFICOS</b> a) Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención de usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018  b) Determinar la relación entre el compromiso organizacional con la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018  c) Determinar la relación entre el marketing social con la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018	<b>ESPECIFICOS:</b> La percepción del usuario se relaciona significativamente con la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson en año 2018  La accesibilidad al servicio se relaciona significativamente con la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018  Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la calidad de atención al usuario en EsSalud – Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson – Callao – 2018	<b>VARIABLE 2:</b> Calidad de Atención al Usuario	Expectativa del Usuario	<b>TIPO</b>	<b>TÉCNICAS</b>  Encuesta con escala tipo Likert
				Percepción del usuario	Aplicada	
				Elementos Tangibles	<b>NIVEL</b> Descriptivo - correlacional	
					<b>DISEÑO</b> No experimental y de corte transversal	<b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario de 20 ítems

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 4: CONFIABILIDAD

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente: elaboración propia

### Resultado de Alfa de Crombach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

Fuente: elaboración propia

La prueba estadística de fiabilidad arrojó un resultado de 0.805 que nos indica que el instrumento está en un parámetro de fuerte confiabilidad.

## ANEXO 5: BASE DE DATOS

Base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15	PF
1	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	5	1	4	2	
2	2	2	1	1	3	3	3	4	2	5	1	5	4	5	1	
3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	5	1	4	2	
4	5	4	2	5	3	5	4	4	5	3	4	5	1	4	4	
5	1	4	2	1	4	1	3	3	2	2	2	5	4	4	2	
6	4	1	1	3	4	4	3	4	1	3	1	4	1	3	1	
7	3	4	3	2	1	3	2	1	1	1	1	5	2	5	3	
8	1	3	3	1	2	1	4	3	4	1	4	4	1	2	2	
9	3	1	1	3	1	1	2	1	3	3	1	3	1	1	1	
10	5	5	1	3	2	1	1	1	1	1	4	2	3	4	1	
11	1	1	1	1	4	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	
12	2	4	2	3	3	1	3	1	4	3	1	3	2	5	4	
13	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	5	1	4	2	
14	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	1	5	2	
15	5	4	2	2	2	1	1	4	1	3	2	3	3	4	1	
16	2	1	3	3	1	1	4	2	1	1	1	5	1	2	2	
17	1	4	1	3	1	1	1	1	3	1	1	5	2	4	1	
18	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	5	1	
19	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	5	2	2	2	
20	4	3	2	3	1	2	1	4	1	1	4	5	1	4	1	
21	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	3	1	5	2	
22	2	2	1	1	3	3	3	4	2	5	1	5	4	2	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## ANEXO 6: RECURSOS Y PRESUPUESTOS

Se presenta la tabla 3.1.1. En la cual se presentan los gastos para desarrollar la investigación.

**Tabla 8: Presupuesto**

ITEMS	CONCEPTO DE GASTOS	CANTIDADES	C. UNITARIO	TOTAL
RECURSO MATERIAL				
1	Carpeta Bachiller	1	S/1820.00	S/ 1820.00
2	Carpeta Titulo	1	S/ 1710.00	S/1710.00
1	INTERNET	1	S/. 100	S/. 100
2	COPIAS	150	S/. 0.05	S/75
3	FORMATOS	5	S/. 1.50	S/6.00
4	MOVILIDAD	1	S/ 150	S/. 150
5	MATERIALES Y OTROS	1	S/. 150	S/150
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 4011.00</b>

**Fuente:** elaboración propia



Yo, **DR. Pedro Constante Costilla Castillo** docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ESSALUD HOSPITAL ALBERTO LEOPOLDO BARTON THOMPSON- CALLAO , 2018”** de la estudiante **JASMINE ARACELLY SEMINARIO HENRIQUEZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.




Los Olivos, 28 de noviembre de 2018

  
\_\_\_\_\_  
DR. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

DNI: 09925834

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ESSALUD. HOSPITAL ALBERTO TROPOLDO BARTON THOMPSON, CALLAO, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
Licenciada en Administración

**AUTOR:**  
SEMINARIO HENRIQUEZ, JASMINE ARACELLY

**ASESOR**  
DR. CONSTANZA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE

**Resumen de coincidencias** 26 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	www.uth.hn Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
7	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 93    Número de palabras: 16236

High Resolution    Textonly Report    Actvado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, JASMINE ARACELLY SEMINARIO HENRIQUEZ, identificado con DNI N° **72628367**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ESSALUD – HOSPITAL ALBERTO LEOPOLDO BARTON THOMPSON, CALLAO, 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

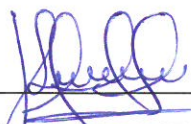
.....

.....

.....

.....



  
\_\_\_\_\_  
JASMINE ARACELLY SEMINARIO HENRIQUEZ

DNI: **72628367**

FECHA: 28 de noviembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN AL USUARIO EN ESSALUD – HOSPITAL ALBERTO  
LEOPOLDO BARTON THOMPSON – CALLAO - 2018”**

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

**AUTORA**

JASMINE ARACELLY SEMINARIO HENRIQUEZ

**ASESOR**

Dr. COSTILLA COSTILLO PEDRO CONSTANTE



**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA- PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **SEMINARIO HENRIQUEZ, JASMINE ARACELLY** cuyo título es: "**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ESSALUD HOSPITAL ALBERTO LEOPOLDO BARTON THOMPSON- CALLAO , 2018**"

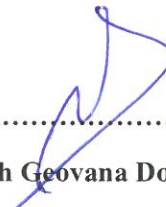
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.7 (número) Diecisiete (letras).

Los Olivos, 28 de noviembre de 2018



.....  
**Dr. Juan Manuel Vasquez Espinoza**

**PRESIDENTE**



.....  
**Mgr. Edith Geovana Dominguez Rosales**

**SECRETARIO**



.....  
**Dr. Pedro Constante Costilla Castillo**

**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JASMINE ARACELLY SEMINARIO HENRIQUEZ

INFORME TITULADO:

“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN ESSALUD – HOSPITAL ALBERTO LEOPOLDO BARTON THOMPSON – CALLAO - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 28/ 11/ 18

NOTA O MENCIÓN: 17



  
Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Coordinador de investigación de la EP de administración