



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en los  
Usuarios del Hogar Canevaro de la Sociedad de  
Beneficencia de Lima Metropolitana - 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Ivette Vargas Vela

**ASESOR:**

Dr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Talento Humano

**PERÚ – 2015**

---

**Presidente**

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

---

**Secretario**

Dr. Ricardo Guevara Fernández

---

**Vocal.**

Dr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

## **Dedicatoria:**

### **A Dios:**

Por brindarme sabiduría, fuerza e inteligencia para poder alcanzar esta meta.

### **A mi madre:**

Ejemplo de vida y apoyo incondicional.

### **A mi amada hija:**

María Claudia, mi alegría y amor incondicional.

### **A mis hermanos:**

Edwar, Betsabeth, María y Annelie, por el apoyo que me han brindado en todo momento.

### **Al Dr. Pedro Barrientos Gutiérrez:**

Por su tiempo y cariño al brindarme la asesoría de la tesis.

### **A las personas adultos mayores del Hogar Canevaro:**

Por el cariño y agradables momentos compartidos.

### **Agradecimientos:**

**A la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post Grado de Gestión Pública.**

**Al “Centro de Atención Residencial “Ignacia Rodulfo Vda. de Canevaro”,**  
por abrirme las puertas de la residencia.

**A la Dra. Rocío Cutipé Cárdenas,** por su asesoría y apoyo incondicional brindado.

**A mis amigos y compañeros de trabajo,**  
por su cariño y apoyo.

**Al Dr. Jesús Enrique Núñez Untiveros,**  
por sus consejos y recomendaciones durante las asesorías.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Ivette Vargas Vela estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 00111068, con la tesis titulado: “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en los Usuarios del Hogar Canevaro de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana - 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, de Junio 2015.

.....  
Ivette Vargas Vela  
DNI: 00111068

# Presentación

Señores miembros del Jurado:

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en los Usuarios del Hogar Canevaro de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana - 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en nueve capítulos. En el primero se expone la realidad problemática, formulación del problema, justificación, relevancia y contribución teórica, metodológica, práctica y legal, objetivo general y específicos. En el capítulo segundo se expone los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, marco y bases teóricos de las dos variables, Perspectiva y enfoques teóricos de las dos variables. En el capítulo tercero se presenta la hipótesis general y específico, identificación y descripción conceptual y operacional de variables en estudio y su respectiva operacionalización. En el capítulo cuarto se trata el tipo de estudio, diseño de investigación, la muestra, criterios, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimientos de recolección de datos, métodos de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el capítulo quinto se presenta los resultados, prueba de normalidad, contrastación de las hipótesis. En el capítulo sexto se trata la discusión de los resultados. En el capítulo séptimo se trata de las conclusiones. En el octavo capítulo se trata las recomendaciones y en el Noveno se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>Capítulo I: Planteamiento del Problema</b>	17
1.1. Realidad problemática	18
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación, relevancia y contribución	21
1.3.1. Justificación teórica	21
1.3.2. Justificación metodológica	21
1.3.3. Justificación práctica	22
1.3.4. Justificación legal	22
1.4. Objetivos	23
1.4.1. Objetivo general	23
1.4.2. Objetivo específico	23
<b>Capítulo II: Marco Referencial</b>	25
<b>2.1. Antecedentes</b>	26
2.1.1. Antecedentes nacionales	26
2.1.2. Antecedentes internacionales	31
<b>2.2. Marco teórico</b>	35
2.2.1. Bases teóricas de Calidad de atención	35
2.2.1.1. La percepción de la calidad de atención	41

2.2.1.1.1. Dimensiones de Calidad de atención	42
2.2.2. Bases teórica de niveles de satisfacción del usuario	47
2.2.2.1 Dimensiones de Nivel de Satisfacción	51
<b>2.3. Perspectiva teórica</b>	59
2.3.1 Enfoque teórico de la calidad de atención	59
2.3.2 Enfoque teórico de Nivel de Satisfacción	61
<b>Capítulo III: Hipótesis y Variables</b>	62
<b>3.1. Hipótesis</b>	63
3.1.1. Hipótesis general	63
3.1.2. Hipótesis específicas	63
<b>3.2. Identificación de las variables</b>	64
3.2.1. Definición conceptual	64
3.2.2. Definición operacional	64
<b>3.3. Operacionalización de variables</b>	65
<b>Capítulo IV: Marco Metodológico</b>	67
<b>4.1. Tipo de investigación</b>	68
<b>4.2. Diseño de investigación</b>	68
<b>4.3. Muestra</b>	69
<b>4.4. Criterios de selección</b>	70
<b>4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	71
<b>4.6. Validación y confiabilidad del instrumento</b>	74
<b>4.7. Procedimientos de recolección de datos</b>	77
<b>4.8. Métodos de análisis e interpretación de datos</b>	77
<b>4.9. Aspectos Éticos</b>	78
<b>Capítulo V: Resultados</b>	79
<b>5.1. Presentación de resultados</b>	80
<b>5.2. Prueba de normalidad</b>	91
<b>5.3. Contrastación de las hipótesis</b>	92
<b>Capítulo VI: Discusión</b>	100



<b>Capítulo VII: Conclusiones</b>	106
<b>Capítulo VIII: Recomendaciones</b>	109
<b>Capítulo IX: Referencias Bibliográficas</b>	114
<b>Anexos</b>	121
Anexo 1. Matriz de Consistencia	122
Anexo 2. Instrumentos	125
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	127
Anexo 4. Base de datos	131
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	154
Anexo 6. Fotografías	155

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Operacionalización de las variable calidad de atención	66
Tabla 2. Operacionalización de las variable nivel de satisfacción	67
Tabla 3. Población de estudio	71
Tabla 4. Baremo para la medición de calidad de atención	73
Tabla 5. Baremo para la medición de nivel de satisfacción	75
Tabla 6. Validez del instrumento	75
Tabla 7. Confiabilidad	76
Tabla 8. Medidas de frecuencia de la variable Calidad de atención	79
Tabla 9. Medidas de frecuencia de la dimensión Dirección y organización	80
Tabla 10. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios básicos	81
Tabla 11. Medidas de frecuencia de la dimensión Infraestructura	82
Tabla 12. Medidas de frecuencia de la dimensión Ambientes	83
Tabla 13. Medidas de frecuencia de la variable Nivel de Satisfacción	84
Tabla 14. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios de Alimentación	85
Tabla 15. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios de vivienda	86
Tabla 16. Medidas de la dimensión Servicios de Atención de la salud	87
Tabla 17. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios de vestido	88
Tabla 18. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios de recreación	89
Tabla 19. Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov (Normalidad)	90
Tabla 20. Correlación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción	92
Tabla 21. Correlación entre Calidad de atención y el Servicio de alimentación	93
Tabla 22. Correlación entre Calidad de atención y el Servicio de vivienda	94
Tabla 23. Correlación entre Calidad de atención y el Servicio de Atención de la salud	95
Tabla 24. Correlación entre la Calidad de atención y el Servicio de vestido	96
Tabla 25. Correlación entre la Calidad de atención y el Servicio de recreación	97

## Índice de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1. Medidas de frecuencia de la variable Calidad de Atención	83
Figura 2. Medidas de frecuencia de la dimensión Dirección y organización	84
Figura 3. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios básicos	85
Figura 4. Medidas de frecuencia de la dimensión Infraestructura	86
Figura 5. Medidas de frecuencia de la dimensión Ambientes	87
Figura 6. Medidas de frecuencia de la variable Nivel de Satisfacción	88
Figura 7. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios de alimentación	89
Figura 8. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios de vivienda	90
Figura 9. Medidas de la dimensión Servicios de Atención de la salud	91
Figura 10. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios de vestido	92
Figura 11. Medidas de frecuencia de la dimensión Servicios de recreación	93

## Resumen

La investigación titulada “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en los Usuarios del Hogar Canevaro de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana - 2014” tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Hogar Canevaro de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2014, con la proyección que los resultados puedan concientizar a las órganos competentes a contribuir en la implementación de una política de atención integral que permita mejorar la calidad de vida de los adultos mayores residentes, en los cuales se han empleado la variable: calidad de atención y nivel de satisfacción.

La metodología de la investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, donde se ha utilizado dos instrumentos elaborados por la investigadora que miden la calidad de atención y el nivel de satisfacción, ambas encuestas obtuvieron validez y confiabilidad aceptables. Para este estudio, se trabajó con una muestra de 255 participantes.

Luego del procesamiento de la información, la presentación de los resultados en tablas y figuras estadísticas, se realizó la contrastación de las hipótesis y se llegó a la siguiente conclusión principal: Sí existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Hogar Canevaro de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, 2014 ( $r = ,613^{**}$ ). Asimismo, existe una relación positiva moderada entre calidad atención y las dimensiones servicio de alimentación, vivienda, atención de la salud y vestido.

Palabras claves: Calidad de atención, nivel de satisfacción, alimentación, vivienda, atención de salud, vestido y recreación.

## **Abstract**

The research titled "Quality of Care and level of Satisfaction of users from Canevaro Home Benevolent Society of Lima - 2014" was to determine the relationship between quality of care and the level of user satisfaction from Canevaro Home Benevolent Society of Lima, 2014, with the projection that the results can raise awareness among relevant members to contribute to the implementation of a policy of comprehensive care that will improve the quality of life of elderly residents, which have used the variable: quality of care and the level of satisfaction.

The research methodology follows a transversal non-experimental, quantitative approach, descriptive correlational design, where were used two tools developed by the researcher to measure the quality of care and satisfaction, both surveys obtained acceptable validity and reliability. For this study, we worked with a sample of 255 participants.

After processing the information, the presentation of results in charts and statistics figures, the testing of hypotheses was made and throw the following main conclusion: There is significant relationship between quality of care and the level of satisfaction of users from Canevaro Home Benevolent Society of Lima, 2014 ( $r = .613^{**}$ ). Therefore, there is also a moderate positive relationship between quality care and nutrition, housing, health and dress care, dimensions.

Keys Words: Quality of Care, Satisfaction level, nutrition, housing, health, dress care and recreation.