



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre la calidad de servicio y la atención a los  
pacientes en las especialidades de la micro red IV de la  
red de salud Lima ciudad 2014.**

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

**AUTORES:**

Br. Elizabeth Chávez García

Br. Patricia del Pilar Vigo Zamora

**ASESORA:**

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión Talento Humano

**PERÚ – 2015.**

**Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda**  
**Presidente**

**Mgtr. Gumercindo Ramos Mendoza**  
**Secretario**

**Mgtr. Milagritos Rodríguez Rojas**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedicamos a nuestros padres que ya se encuentran al lado del ser más divino y celestial nuestro señor Dios, a nuestros hijos, esposos y familiares por comprendernos y apoyarnos en todo momento desde el inicio de estudio de la maestría y poder cumplir nuestras expectativas y objetivos trazados.

## **Agradecimiento**

Ante todo queremos comenzar agradeciendo a nuestro padre celestial nuestro Dios Todopoderoso, a nuestros hijos, esposos y familiares por toda su comprensión y apoyo en todo este tiempo que dedicamos a estudiar la maestría.

Nuestro profundo agradecimiento a nuestros compañeros y equipo de estudios denominado Los Emprendedores y hoy amigos que desde el primer momento asumimos con mucha responsabilidad y dedicación un trabajo en equipo demostrando un gran apoyo incondicional.

A la Dirección de la Red de Salud Lima Ciudad – Directora Ejecutiva, Dra. María Amaya Fiestas y Dra. Luz Marina Guevara Pino, jefa de la Micro Red IV, por todas las facilidades brindadas para la aplicación de nuestro instrumento en sus establecimientos de salud.

Agradeciendo también a nuestra asesora la Dra. Milagritos Rodríguez Rojas, que constantemente nos motivaba con su dedicación, experiencia enseñanzas así como ejemplo propio de lograr objetivos.

A la universidad Cesar Vallejo que ha hecho posible estudiar la maestría, preocupándose por la educación de los peruanos, con las pensiones al alcance de los que queremos superarnos.

## Declaratoria de Autenticidad

Nosotras, Elizabeth Chávez García y Patricia del Pilar Vigo Zamora, estudiantes del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 07212751 y 09478092, con la tesis titulada “Relación entre la calidad de servicio y la atención a los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014”. Declaramos bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de setiembre del 2014.

-----  
Elizabeth Chávez García  
DNI: 07212751

-----  
Patricia del Pilar Vigo Zamora  
DNI: 09478092

## Presentación

Señores miembros del jurado examinador de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

En cumplimiento de los dispositivos legales vigentes establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, a fin de optar el grado de magíster en Gestión Pública con Mención en Ciencias Empresariales y Médicas, presentamos a vuestra consideración la Tesis “Relación entre la calidad de servicio y la atención a los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014”.

El tipo de investigación es correlacional, con línea de investigación Gestión del Talento Humano, aplicando un cuestionario de tipo dicotómica de 28 preguntas dirigida a una población de 300 personas, la muestra la constituyeron 169 pacientes, desarrollada en los distritos de Surquillo, Miraflores y San Isidro.

La metodología empleada en la tesis de investigación es de tipo básica, tiene el diseño de investigación No Experimental, transversal y correlacional, y la hipótesis se presentan con la identificación de las variables.

El estudio comprende 4 capítulos, Introducción, Marco Teórico, Marco Metodológico y Resultados, que se está complementando con discusiones, conclusiones y recomendaciones, asimismo los anexos que forman parte de la investigación.

Por lo expuesto, señores integrantes del jurado evaluador se les presenta a ustedes la tesis, cuya finalidad es revisar y brindar el dictamen de aprobado al presente estudio de investigación ejecutado.

A consideración de los jurados.

-----  
Elizabeth Chávez García y Patricia del Pilar Vigo Zamora.

## Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN:	14
1.1 Antecedentes	16
1.2 Marco Teórico	25
1.3 Justificación	41
1.4 Problema	44
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	46
II. MARCO METODOLOGICO:	
2.1 Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	51
2.4 Tipos de estudio	51
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8. Métodos de análisis de datos	56
III. RESULTADOS	58
IV. DISCUSIÓN	70

V.	CONCLUSIONES	74
VI.	RECOMENDACIONES	77
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	79
VIII.	ANEXOS CONSISTENCIA	
	Anexo 1: Matriz de consistencia	85
	Anexo 2: Prueba de confiabilidad de Kuder Richardson	87
	Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable 1 y variable 2	97
	Anexo 4: Instrumento de validación del cuestionario	99
	Anexo 5: Certificados de validez del instrumento que mide la V1 y V2	101

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Operacionalización de la variable calidad de servicio	50
<b>Tabla 2.</b> Matriz de Operacionalización de la variable atención al paciente	50
<b>Tabla 3.</b> Procedimiento de recolección de datos.	54
<b>Tabla 4.</b> Frecuencias del Análisis de Confiabilidad de la prueba de Kuder Richardson	56
<b>Tabla 5.</b> La calidad de servicio a los pacientes en las especialidades de la micro red IV de la red de salud Lima ciudad, 2014.	58
<b>Tabla 6.</b> La accesibilidad a los pacientes en las Especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014.	59
<b>Tabla 7.</b> La Competencia profesional brindada a los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014.	60
<b>Tabla 8.</b> La satisfacción de los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014.	61
<b>Tabla 9.</b> Descripción de la atención a los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014.	62
<b>Tabla 10.</b> Pruebas de Normalidad	63
<b>Tabla 11.</b> Correlación de Rho Spearman entre las variables la calidad de servicio y la Atención a los Pacientes en las Especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014.	64
<b>Tabla 12.</b> Correlación de Spearman entre la dimensión accesibilidad y la Variable atención a los Paciente en las Especialidades en la Micro Red IV de la Red de Salud Lima ciudad, 2014.	65

**Tabla 13.** Correlación de Rho Sperman entre la dimensión Competencia Profesional y la variable atención a los Pacientes en las Especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014. 66

**Tabla 14.** Correlación de Rho Sperman entre la dimensión satisfacción y la variable atención a los Pacientes en las Especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014. 67

### Índice de Figuras

**Figura 1.** La calidad de servicio a los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014. 58

**Figura 2.** La accesibilidad a los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014. 59

**Figura 3.** La competencia profesional brindada a los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014. 60

**Figura 4.** La satisfacción de los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014. 61

**Figura 5.** Descripción de la atención a los pacientes en las Especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, 2014. 62

## Resumen

La presente investigación, tuvo como tema principal la relación entre la calidad de servicio que brinda el personal de salud y la atención a los pacientes en las especialidades de la Micro Red IV de la Red de Salud Lima Ciudad, Unidad Ejecutora dependiente normativamente y presupuestalmente del Ministerio de Salud.

Para la elaboración de la tesis se ha trabajado con el instrumento de recolección de datos un cuestionario, aplicado a una población de 300 personas, la muestra la constituyeron 169 pacientes, la línea de investigación es Gestión del Talento Humano, tipo de estudio básica, el diseño de la investigación No Experimental, Transversal y Correlacional, el instrumento que fue utilizado por cada variable fue el cuestionario que consta de 28 items, el instrumento utilizado es confiable, validado por el juicio de expertos y la escala de Kuder Richardson.

Existe influencia significativa en la aplicación del instrumento que mide la información sobre la calidad de servicio presenta una alta confiabilidad con un valor del estadígrafo de 0.947 y con un instrumento que consta de 19 preguntas. De la misma manera el instrumento que mide la atención a los pacientes presenta una alta confiabilidad con un valor del estadígrafo de 0.877 y con un instrumento que consta de 09 preguntas.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Atención a los pacientes.

## **Abstract**

This research has as its main theme the relationship between the quality of service provided by the staff of health and patient care network of micro IV of the health network lima city, PEU and it financially dependent normatively Ministry of Health .

For the preparation of the thesis was developed with the instrument of data collection survey, conducted a population of 300 people, the sample comprised 169 patients, the research is human talent management, basic type of study, the design of non-experimental, cross-sectional correlational research, the instrument that was used for each variable was the written test consisting of 28 items, the instrument was reliable, validated by expert judgment and scale of kuder Richardson.

Significant influence on the implementation of the instrument that measures the quality information service has a strong reliability with a value of 0.947 statistician and an instrument consisting of 19 questions. Likewise the instrument that measures patient care has strong reliability with a value of 0.877 statistician and an instrument consisting of 09 questions.

**Keywords:** Quality of service, patients care.