



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA DEL HOSPITAL  
NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS. JESÚS MARÍA.  
2013**

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

**AUTOR:  
MARÍA VIOLETA DÍAZ CONZA**

**ASESOR:  
Lic. KARLA BOLO ROMERO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:  
GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

## JURADO



.....  
Dr. Bernardo Cojal Loli  
Presidente



.....  
Mg. Teresa Gonzales Moncada  
Secretario



.....  
Econ. Cesar Cifuentes La Rosa  
Vocal

**EPÍGRAFE:**

*“El fracaso es simplemente la oportunidad para comenzar de nuevo, en esta ocasión con más inteligencia”*

*Henry Ford.*

**Dedicatoria:**

*Dedico esta tesis*

*A mi madre por tenerme paciencia y entender mis ausencias.*

*A mi padre por estar siempre presente para darme palabras de aliento  
para seguir adelante y concluir mi meta.*

**Agradecimiento:**

A Dios por no abandonarme y darme la fuerza cada día para alcanzar mi sueño.

A EsSALUD por darnos la oportunidad y el apoyo.

A esta casa de estudios por brindarnos todos los conocimientos.

### **Declaración de Autenticidad**

Yo María Violeta Díaz Conza, con DNI N° 07760477, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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, 30 de septiembre del 2013

**MARÍA VIOLETA DÍAZ CONZA**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Defensoría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María. 2013”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

**MARÍA VIOLETA DÍAZ CONZA**

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento: .....	iii
Declaración de Autenticidad.....	iv
PRESENTACIÓN .....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN .....	90
ABSTRACT.....	91
I. INTRODUCCIÓN.....	1
<i>Antecedentes de la investigación</i> .....	2
Calidad de atención.....	6
Satisfacción de usuarios .....	14
Justificación de la investigación .....	18
Justificación teórica.....	18
Justificación practica .....	18
Justificación metodológica.....	18
Determinación del problema .....	19
1.1 Formulación del problema de investigación .....	21
Problema general .....	21
Problemas específicos.....	21
1.2 Hipótesis de la investigación.....	22
Hipótesis principal:.....	22
Hipótesis secundarias:.....	29
1.3 Objetivos de la investigación:.....	22
Objetivo general.....	23
Objetivos específicos.....	23
II. MARCO METODOLÓGICO (Debe contener lo siguiente): .....	24
2.1. Variables. ....	24
2.2. Operacionalización de las variables.....	25
2.3 Metodología.....	26
2.4 Tipo de estudio .....	26
2.5 Diseño .....	27



2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
2.8	Métodos de análisis de datos.....	27
2.9	Aspectos éticos.....	27
III.	RESULTADOS.....	29
3.1	ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL ESTUDIO.....	29
IV.	DISCUSIÓN.....	107
V.	CONCLUSIONES.....	110
VI.	RECOMENDACIONES.....	113
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115
ANEXOS		

## ÍNDICE DE TABLAS

Tablas: Elementos Tangibles.....	35
Tablas: Capacidad de Respuesta.....	45
Tablas: Seguridad.....	50
Tablas: Confiabilidad.....	54
Tablas: Empatía.....	58
Tablas: Expectativas.....	54
Tablas: Desempeño percibido .....	72
Tablas: Complacencia .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras: Elementos Tangibles .....	35
Figuras: Capacidad de Respuesta .....	45
Figuras: Seguridad .....	50
Figuras: Confiabilidad .....	54
Figuras: Empatía .....	58
Figuras: Expectativas .....	54
Figuras: Desempeño percibido .....	72
Figuras: Complacencia .....	83