



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de
Aseguramiento – Hospital Rebagliati – Lima 2017**

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

AUTORA:

Palacios Horna María del Pilar

ASESOR:

Dr. Teodoro Carranza Estela

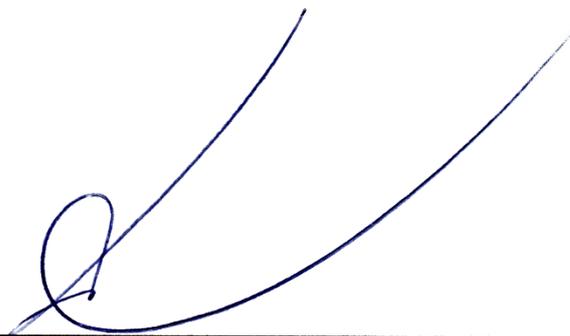
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado



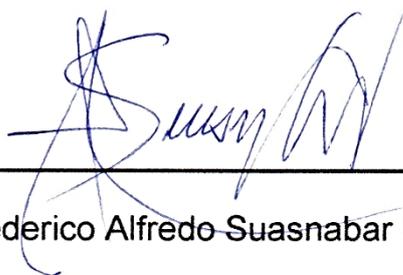
Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

Presidente



Mg. Marco Antonio Candia Menor

Secretario



Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado a mi esposo y a mis hijos por el apoyo incondicional durante el tiempo que no dedique a la familia, a mis padres que me apoyaron en este proceso hasta convertirme en profesional.

Agradecimiento

Gracias a Dios, por haberme dado la salud y el valor para culminar con éxito mi carrera, que llenará de orgullo a mi familia. A la Universidad César Vallejo, por permitir que personas adultas puedan alcanzar sus sueños: ser profesionales, a nuestra delegada Srta. Mery Bardales, que puso todo su corazón y tiempo en informarnos todos los pormenores que se presentaron este tiempo, a mis profesores que apoyaron en todo con sus enseñanzas y algunos muy exigentes y por último a mis compañeros de aula, que demostraron su amistad y cariño en todo momento.

Declaración de autenticidad

Yo, María del Pilar Palacios Horna con DNI N° 08813241, a efectos 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, con la tesis Titulada "*Gestión del servicio y la Satisfacción del usuario de la Oficina de Aseguramiento – Hospital Rebagliati-Lima 2017*".

Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, 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 la información aportada; por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, agosto de 2017.



.....
María del Pilar Palacios Horna

D.N.I. N° 08813241

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, presento la investigación titulada: “*Gestión del servicio y la Satisfacción del Usuario de la Oficina de Aseguramiento – Hospital Nacional Rebagliati- Lima 2017*”, requisito para obtener el Título Profesional de Administración..

Esta tesis a sido desarrollada gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos durante estos años de preparación universitaria y laboral, adicional a esto, se utilizaron fuentes bibliográficas para consolidar el desarrollo de sus componentes, por lo que ha sido dividada en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación dado por la universidad. En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registran la realidad problemática, los trabajos previos a nivel internacional y nacional, las teorías relacionadas a gestión del servicio y satisfacción del usuario, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se registra el método empleado, apreciándose el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se muestran los resultados desde los procesos de la empresa y la implementación de la gestión por procesos, así como el contraste de hipótesis. En capítulo IV, se expone las discusión. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. En el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones. En el capítulo VII, las referencias bibliográficas y, finalmente, en el capítulo VIII, se consideran los anexos.

Maria del Pilar Palacios Horna

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Anexos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1.Variable: Gestión del servicio	25
1.3.2.Variable: Satisfacción del usuario	29
1.4. Formulación del problema	31
1.4.1.Problema general	31
1.4.2.Problemas específicos	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.5.1.Justificación teórica	32
1.5.2.Justificación práctica	32
1.5.3.Justificación metodológica	32
1.5.4.Justificación social	33
1.6. Hipótesis	33
1.6.1.Hipótesis general	33
1.6.2.Hipótesis específicas	33
1.7. Objetivos	34
1.7.1.Objetivo general	34
1.7.2.Objetivo específicos	34

II. MARCO METODOLÓGICO	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Método de investigación	36
2.2. Diseño de investigación	36
2.3. Tipo de investigación	36
2.3.1. Tipo básica	36
2.3.2. Nivel descriptivo correlacional	36
2.4. Variables y operacionalización	37
2.4.1. Variables	37
2.4.2. Operacionalización	38
2.5. Población y muestra	39
2.5.1. Población	39
2.5.2. Muestra	39
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.6.1. Técnica de recolección de datos	39
2.6.2. Instrumento de recolección de datos	39
2.6.3. Validez	39
2.6.4. Confiabilidad	40
2.7. Métodos de análisis de datos	41
2.8. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
3.1. Datos descriptivos	43
3.2. Contraste de hipótesis	51
3.2.1. Hipótesis general	51
3.2.2. Hipótesis específica 1	52
3.2.3. Hipótesis específica 2	53
3.2.4. Hipótesis específica 3	54
3.2.5. Hipótesis específica 4	55
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIÓN	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	68
VIII. ANEXOS	72

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Niveles de la variable acreditación de derecho del asegurado	43
<i>Figura 2.</i> Niveles de la dimensión prestaciones	44
<i>Figura 3.</i> Niveles de la dimensión derecho de cobertura	45
<i>Figura 4.</i> Niveles de la dimensión Derecho especial de cobertura por desempleo	46
<i>Figura 5.</i> Niveles de la dimensión Derecho de subsidio	47
<i>Figura 6.</i> Niveles de la Satisfacción al usuario	48
<i>Figura 7.</i> Niveles de la dimensión estructural	49
<i>Figura 8.</i> Niveles de la dimensión emocional.	50

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	38
Tabla 2. <i>Validez de expertos</i>	40
Tabla 3. <i>Resumen del procesamiento de los casos.</i>	40
Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad</i>	40
Tabla 5. <i>Resumen del procesamiento de los casos</i>	41
Tabla 6. <i>Estadísticos de fiabilidad</i>	41
Tabla 7. <i>Niveles de la variable acreditación de derecho del asegurado</i>	43
Tabla 8. <i>Niveles de la dimensión prestaciones</i>	44
Tabla 9. <i>Niveles de la dimensión derecho de cobertura</i>	45
Tabla 10. <i>Niveles de la dimensión Derecho especial de cobertura por desempleo</i>	46
Tabla 11. <i>Niveles de la dimensión Derecho de subsidio</i>	46
Tabla 12. <i>Niveles de la variable Satisfacción al usuario</i>	47
Tabla 13. <i>Niveles de la dimensión estructural</i>	48
Tabla 14. <i>Niveles de la dimensión emocional</i>	49
Tabla 15. <i>Correlación entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario</i>	51
Tabla 16. <i>Correlación entre las prestaciones y la satisfacción del usuario</i>	52
Tabla 17. <i>Correlación entre el derecho de cobertura y la satisfacción del usuario</i>	53
Tabla 18. <i>Correlación entre el derecho especial de cobertura por desempleo_ y la satisfacción del usuario</i>	54
Tabla 19. <i>Correlación entre el derecho de subsidio y la satisfacción del usuario</i>	55

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	73
Anexo 2: Instrumento de investigación	74
Anexo 3: Validación de expertos	76
Anexo 4: Tabla de especificaciones	85
Anexo 5: Reporte de similitud	87
Anexo 6: Análisis descriptivo por preguntas	100

RESUMEN

El estudio presentado titulado “Gestión del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de Aseguramiento – Hospital Nacional Edgardo Rebagliati- Lima 2017”, Contó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina de aseguramiento del Hospital Rebagliati – Lima 2017.

La investigación fue de tipo básica y de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por todos los pacientes que son atendidos en la ventanilla de Hospitalización del Hospital Rebagliati, que constó de un máximo de 45 personas atendidas al día. La muestra quedó conformada por 45 pacientes. Los datos fueron recogidos mediante encuesta, siendo procesados y analizados por el software SPSS 23.

La investigación concluye que se determinó una relación significativa entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina de Aseguramiento del Hospital Rebagliati; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,845.

Palabras clave: Gestión del servicio, Satisfacción del usuario, Acreditación, Cobertura.

ABSTRACT

The study presented entitled "Service management and user satisfaction of the Office of Insurance - Edgardo Rebagliati Martin's National Hospital," Jesús María 2017 ". It aimed to determine the relationship between service management and user satisfaction in the Rebagliati Hospital - Lima 2017 Insurance Office. The research was of basic type and non-experimental design.

The study population consisted of all the patients who are treated at the Hospital Rebagliati Hospitalization window, which consisted of a maximum of 45 people attended per day. The sample consisted of 45 patients. Data were collected by survey, being processed and analyzed by SPSS software 23.

The investigation concludes that a significant relationship was identified between the service management and the satisfaction of the user of the Rebagliati Hospital Assurance Office; Since the calculated level of significance is $p < .05$ and the Pearson correlation coefficient has a value of 0.845.

Key words: Service management, User satisfaction, Accreditation, Coverage.