



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio de emergencia del Hospital Edgardo  
Rebagliati Martins – ESSALUD Distrito Jesús María –  
Lima, 2014

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

**AUTOR(ES):**

Br. Maritza del Carmen Cazeneuve Recuenco  
Br. David Gino Rebatta Javier

**ASESORA:**

Mgtr. Elen Solemi Vergara Causo

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales y médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2015**

## **Página de Jurado**

---

Dr. Abner Chávez Leandro  
**Presidente**

---

Mgtr. Mercedes María Nagamine Miyashiro  
**Secretaria**

---

Mgtr. Elen Solemi Vergara Causo  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A la memoria de mis padres, Félix Vicente Cazeneuve Romero y Georgina Teresa Recuenco de Cazeneuve por su infinito amor.

A mí amado esposo David Gino Rebatta Javier.

A mis adoradas hijas Gina y Gianella por su apoyo incondicional.

A mis queridos hermanos: Sonia, Yanet, Ada, Vilma, Patricia, Cecilia, Alfonso, Daniel, Rubén, Hugo Luis y a la memoria de Aida y Félix Eugenio por su ejemplo de vida.

**Maritza**

Dedico a este trabajo a mi madre Luz Javier de Rebatta que junto a mi padre Darío Rebatta Maza que en gloria este, supieron hacerme un hombre de bien.

A mi querida esposa Maritza del Carmen Cazeneuve Recuenco.

A Gina y Gianella, Gino y Luz María, mis hijos que siempre me apoyaron moral, material e incondicionalmente.

A mis queridas hermanas por siempre estar allí, cerca y lejos, Liliana, Ana Cecilia y Camucha,

A todos ellos, Dios los bendiga.

**Gino**

## **Agradecimientos**

Al Jefe de servicio de Emergencia Dr. Rodolfo Ortiz M. que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD.

A mi asesora, Mgtr. Elen Solemi Vergara Causo quien ha sido parte importante en el desarrollo de esta tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, que nos acogió en sus aulas y nos formó como Magister en Gestión Pública.

A nuestro profesores, de quienes hemos aprendido con gran ahincó.

Al personal que labora en el servicio de Emergencia Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins- Essalud.

Finalmente dar las gracias a nuestro Padre celestial, por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente a nuestra familia que han sido el soporte y compañía en todo el periodo de estudio.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Br. Maritza del Carmen Cazeneuve Recuenco, con DNI N° 07590671, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Gestión Pública. Escuela Académico Profesional de Post grado, 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, 30 de Mayo del 2015

.....  
Bach. Maritza del Carmen Cazeneuve Recuenco,

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Br. David Gino Rebatta Javier, con DNI N° 25479910a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Gestión Pública. Escuela Académico Profesional de Post grado, 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, 30 de Mayo del 2015

.....  
Bach. David Gino Rebatta Javier

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la tesis titulada “Calidad de servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD Distrito Jesús María – Lima, 2014”, con el propósito de optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

En esta investigación se ha realizado una descripción de los resultados hallados, en base a la percepción de los usuarios, en torno a “La Calidad de Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD Distrito Jesús María – Lima, 2014”. Entendiendo la calidad de servicio como el correcto y adecuado uso de los recursos materiales y los recursos humanos con la finalidad de lograr satisfacer y llevar el bienestar a todos los usuarios de la entidad. Confiamos que nuestro trabajo sirva de referencia para nuevos estudios que puedan ser abordados con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La información se ha estructurado en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco referencial. En el capítulo III, se considera las hipótesis y variables a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera el marco metodológico. En el capítulo V se considera los resultados, y por último el capítulo VI la discusión, como también las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Los Investigadores.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1 Planteamiento del Problema	17
1.2 Formulación del problema	20
1.3 Justificación, relevancia y contribución	21
1.3.1. Teórica	22
1.3.2. Práctica	22
1.3.3. Metodológica	22
1.4 Objetivos	23
1.4.1. Objetivo General	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23
<b>II. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>25</b>
2.1 Antecedentes	26
2.1.1. Antecedentes Nacionales	26
2.1.2. Antecedentes Internacionales	28
2.2 Marco teórico	31
2.3 Marco conceptual	42



<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	45
3.1. Hipótesis	46
3.2. Identificación de variables	46
3.3. Descripción de variables	46
3.3.1. Definición conceptual	46
3.3.2. Definición operacional	46
3.4. Operacionalización de variables	46
<b>IV. MARCO METODOLÓGICO</b>	49
4.1. Tipos y Diseño de Investigación	50
4.2. Población, muestra y muestreo	51
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
4.4. Validación y confiabilidad del instrumento	54
4.5. Procedimientos de recolección de datos	56
4.6. Métodos de análisis e interpretación de datos	56
4.7. Consideraciones éticas	57
<b>V. RESULTADOS</b>	58
5.1. Presentación de resultados	59
<b>VI. DISCUSION</b>	66
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	71
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b>	74
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	76
<b>ANEXOS</b>	84
Anexo 1. Matriz de consistencia	83
Anexo 2. Opracionalizacion de la variable	84
Anexo 3. Cuestionario	85
Anexo 4. Variable confiabilidad de instrumentos	87
Anexo 5. Validación de expertos	88
Anexo 6. Base de Datos	102

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad del Servicio	47
Tabla 2. La población	51
Tabla 3. Jurados Expertos	55
Tabla 4. Resultados de la confiabilidad	55
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	56
Tabla 6. Descripción de la variable Calidad del servicio	59
Tabla 7. Descripción de la dimensión Elementos tangibles	60
Tabla 8. Descripción de la dimensión Fiabilidad	61
Tabla 9 Descripción de la dimensión Capacidad de respuesta	62
Tabla 10. Descripción de la dimensión Seguridad	63
Tabla 11. Descripción de la dimensión Empatía	64

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama del diseño descriptivo	50
Figura 2. Descripción de la variable Calidad del servicio	59
Figura 3 Descripción de la dimensión Elementos tangibles	60
Figura 4. Descripción de la dimensión Fiabilidad	61
Figura 5. Descripción de la dimensión Capacidad de respuesta	62
Figura 6. Descripción de la dimensión Seguridad	63
Figura 7. Descripción de la dimensión Empatía	64

## Resumem

La investigación, se ha titulado: Calidad del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD Distrito Jesús María – Lima, 2014. El desarrollo de la presente investigación ¿permitirá mejorar la Calidad del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD Distrito Jesús María – Lima, 2014? El objetivo general ha sido: Describir la Calidad de Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD Distrito Jesús María – Lima, 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica sustantiva que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación ha sido Descriptivo Simple. La Población fue intencional de 270pacientesdel Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD Distrito Jesús María – Lima, 2014. La técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario.

Los resultados de los datos de la muestra indican que la calidad del servicio, en un 61,5% afirma que es eficiente, el 20,0% precisa que es regular y el 18,5% opina que es deficiente.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y Empatía.

## Abstract

The investigation, which has been titled: Quality of emergency service of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins - ESSALUD District Jesus Maria - Lima, 2014; the development of the present investigation will Edgardo Rebagliati Martins allow to improve the Quality of emergency service of the National Hospital - ESSALUD District Jesus Maria - Lima, 2014?. The general aim has been: Edgardo Rebagliati Martins Describes the Quality of emergency service of the National Hospital – ESSALUD District Jesus Maria - Lima, 2014.

The methodology used for the production of this thesis was related to the quantitative approach. It is a basic substantive investigation that is located in the descriptive level. The design of the investigation has been the Descriptive Simple one. The Population was intentional of 270 patients of the emergency service of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins - ESSALUD District Jesus Maria - Lima, 2014. The technologies that I apply to him it were the survey and as instrument it was a questionnaire.

Between The results of the information of the sample they indicate us that the quality of service, 61,5% affirms that it is efficient, 20,0 % adds that it is deficient and 18,5% thinks that it is regular.

**Key words:** Quality of service, tangible Elements, Reliability, Capacity of Response, Security, and Empathy.