



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Atención de los Usuarios en ESSALUD, San  
Miguel 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Chiang Bernal, Carlos Federico

**ASESOR:**

Mgtr. Alcas Zapata, Noel

**SECCIÓN:**

CIENCIAS EMPRESARIALES Y MÉDICAS

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**LIMA - PERÚ**

**2015**

Página del Jurado

.....  
**Dr. Luis Nuñez Lira**  
**PRESIDENTE**

.....  
**Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont**  
**SECRETARIO**

.....  
**Mgtr. Noel Alcas Zapata**  
**VOCAL**

## **Dedicatoria**

Esta tesis investigación va dedicado con mucho cariño a mi familia, por todo su apoyo durante mi etapa de estudios de post grado y a mis Maestros de la Universidad César Vallejo.

## **Agradecimiento**

A aquellas personas que me otorgaron su tiempo, dedicación y apoyo para la elaboración de mi tesis.

A los maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, y en especial a mi Asesor Mgtr. Noel Alcas Zapata, por su indiscutible apoyo y generosidad para realizar la elaboración de mi tesis.

Fueron todos ellos quienes nos brindaron la oportunidad de realizarnos en la Maestría Gestión Pública.

### **Declaración jurada de autenticidad**

Yo, Carlos Federico Chiang Bernal, identificado con DNI N° 09395303, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, de la escuela de Post Grado, me presento con la tesis titulada “Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios en ESSALUD San Miguel 2015”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Igualmente, 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.

Jesús María, 18 de Marzo del 2015.

.....

Carlos Federico Chiang Bernal

DNI 09395303

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios en Essalud, San Miguel, 2015. para obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Esta investigación se ha realizado una tesis de investigación básica descriptiva con abordaje cuantitativa, de resultados hallados en torno a la calidad de atención. La importancia del estudio es seguir manteniendo la calidad y eficiencia, para brindar un servicio excelente y evitar que los usuarios tengan satisfacción hospitalaria, además que el hospital se siga sintiendo comprometido con el paciente entendiendo sus necesidades asistenciales y una atención de manera personalizada, por lo tanto debe asegurarse que el servicio que ofrece debe encontrarse en la mejores condiciones, es así como un colaborador emprendedor asistencial, excelente, dedicado y que piensa en sus asegurados, logrando el reconocimiento y compromiso con cada uno de ellos, brindado un servicio asistencial hospitalario impecable.

La presente tesis tiene como finalidad, determinar la relación entre la Calidad de Atención en el Hospital I Octavio Muñoz Mongrut de Essalud del Distrito de San Miguel Lima, 2015. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: capítulo I Introducción, capítulo II Marco metodológico, capítulo III Resultados, capítulo IV conclusiones, capítulo V recomendaciones, capítulo VI referencias bibliográficas y finalmente anexos.

El autor.

## Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>Capítulo I: Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	16
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.4 Justificación	31
1.5 Problema de investigación	34
1.6 Objetivos	36
1.7 Marco conceptual	37
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	<b>40</b>
2.1 Variables	41
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Metodología	44
2.4 Tipo de estudio	44
2.5 Diseño de investigación	44
2.6 Población, muestra y muestreo	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Métodos de análisis de datos	48

2.9 Aspectos éticos	49
<b>Capítulo III: Resultados</b>	<b>51</b>
3.1 Descripción	52
<b>Capítulo IV: Discusión</b>	<b>58</b>
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	<b>62</b>
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	<b>65</b>
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	<b>68</b>
<b>Anexos</b>	<b>72</b>
1 Matriz de consistencia	73
2 Operacionalización de las variables	74
3 Cuestionario	75
4 Análisis de fiabilidad	78
5 Base de datos	82
6 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	85



## Lista de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de atención	43
Tabla 2	Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad	48
Tabla 3	Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio	48
Tabla 4	Descripción de los niveles de la variable calidad de atención	52
Tabla 5	Descripción de los niveles de la dimensión tangible	53
Tabla 6	Descripción de los niveles de la dimensión confiabilidad	54
Tabla 7	Descripción de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	55
Tabla 8	Descripción de los niveles de la dimensión garantías	56
Tabla 9	Descripción de los niveles de la dimensión empatía	57

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la calidad de atención	52
Figura 2 Niveles de la dimensión elementos tangibles	53
Figura 3 Niveles de la dimensión confiabilidad	54
Figura 4 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	55
Figura 5 Niveles de la dimensión garantías	56
Figura 6 Niveles de la dimensión empatía	57

## Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad de atención de los usuarios en Essalud, San Miguel, 2015”, tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención, de los usuarios en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel 2015. Esto como respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de La Calidad de atención de los usuarios en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel 2015?

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 60 asegurados del servicio de Emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel 2015. Para mejorar la capacidad de respuesta, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para analizar la variable

En cuanto se refiere para establecer el objetivo general: Determinar el nivel de calidad en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel, 2015, se concluye que es importante ponerle más atención, énfasis y énfasis en la empatía con los pacientes, para lograr la mejora en la calidad del servicio.

Frente aún avance en atención primaria de salud, con un modelo tangible, curativo-recuperativo predominante, problemas con el trato al paciente, una congestión crónica de las emergencias y un notable embalse quirúrgico. Todo ello en medio de una despreocupación por desarrollar y universalizar la seguridad social, como herramienta para lograr la inclusión social y tener la garantía de una excelente atención

**Palabras claves:** son los tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía, y la empatía.

## Abstract

The present research on "Quality of care users Essalud, San Miguel, 2015", aimed to determine the level of quality of care, users Hospital Mongrut I Octavio Muñoz, San Miguel 2015. This response the problem: What is the level of Quality of Care in the Hospital users Mongrut I Octavio Muñoz, San Miguel 2015?

The research was conducted under a descriptive design with a quantitative approach, in which the sample was composed of 60 insured service Emergency Hospital Mongrut I Octavio Muñoz, San Miguel 2015. To improve responsiveness, previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; The technique used was a survey and questionnaire instrument graduated Likert scale to analyze the variable.

As regards establishing the overall objective: To determine the level of quality in the Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel, 2015, concluded that it is important to pay more attention, focus and emphasis on empathy with patients, to achieve improvement in the quality of service

Front still progress in primary health care, with a tangible, healing-recuperative model predominant, problems with patient treatment, chronic congestion of emergencies and a remarkable surgical reservoir. All this amidst a disregard for developing and universal social security, as a tool for social inclusion and be assured excellent care

**Keywords:** are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.