



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Valor Público del servicio de las oficinas de Atención al Asegurado de EsSalud en Lima y Callao año 2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Sandra Montalvo Castro

ASESOR:

Mg. Emil Beraún Beraún

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ -2016

Página del Jurado

Dr. Edwin Martínez López

Presidente:

Dra. Lidia Neyra Huamani

Secretaria:

Mg. Emil Beraun Beraun

Vocal:

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento y a mis padres por su constante apoyo.

Agradecimiento

Agradezco sinceramente a mi asesor de tesis Mg. Emil Beraun Beraun por su esfuerzo y dedicación.

Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación.

Declaración Jurada

Yo, Sandra Edith Montalvo Castro, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10586190 con la tesis titulada “Valor público del servicio de las oficinas de atención al asegurado de EsSalud en Lima y Callao año 2015”

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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 (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Febrero 2016

Sandra Edith Montalvo Castro

DNI N° 10586190

Presentación

Señor Presidente;

Señores miembros del Jurado;

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “Valor público del servicio de las oficinas de atención al asegurado de EsSalud en Lima y Callao año 2015”.

La investigación está dividida en ocho capítulos, en el capítulo I se presenta el planteamiento del problema donde se plantea la justificación y el planteamiento del problema, formulándose los problemas general y específicos, además formulan el objetivo general y específico; en el capítulo II se expresa el marco referencial, donde se describen los antecedentes nacionales e internacionales así como también el marco teórico; en el capítulo III, hipótesis y variables se definen las variables y su operacionalización, se identifican las variables de estudio con su respectivo cuadro de operacionalización; en el capítulo IV marco metodológico, se plantea el tipo, diseño de investigación, métodos, se identifica la población y muestra de estudio, se detallan las técnicas y los instrumentos y además las fuentes de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos teóricos utilizados; en el capítulo V se hace una descripción de los resultados y comprobación de la hipótesis; luego en los Capítulos VI, VII y VIII, se presentan la discusión con estudios, se formulan las conclusiones y las recomendaciones, finalmente se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos, nuestro objetivo es determinar el nivel de valor público que genera el servicio de las Oficinas de Atención al Asegurado de EsSalud de Lima y Callao, 2015.

Tabla de contenidos

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Tabla de figuras	viii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.	28
1.3 Justificación	38
1.4 Problema.	39
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos	43
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología	46
2.4 Tipos de estudio	46
2.5 Diseño	47

2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	53
III. Resultados	54
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	68
VIII. ANEXOS	72

Anexo 1 : Matriz de consistencia

Anexo 2 : Instrumento

Anexo 3 : Prueba piloto

Anexo 4 : Base de datos

Anexo 5 : Validaciones

Anexo 6 : Artículo científico

Anexo 7 : Declaración jurada

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable valor público	46
Tabla 2 Validez de contenido del instrumento	51
Tabla 3 Nivel de confiabilidad según K-Richardson del instrumento valor público	52
Tabla 4 Distribución de datos según la variable valor público	55
Tabla 5 Distribución de datos según la dimensión satisfacción	56
Tabla 6 Distribución de datos según la dimensión confianza	57
Tabla 7 Distribución de datos según la dimensión eficacia/ eficiencia	58

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de la variable valor público	55
Figura2: Niveles de la dimensión satisfacción	56
Figura3: Niveles de la dimensión confianza	57
Figura4: Niveles de la dimensión eficacia/ eficiencia	58

Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, determinar el nivel de valor público que genera el servicio de las Oficinas de Atención al Asegurado de EsSalud de Lima y Callao, 2015. Así mismo se plantearon tres objetivos específicos que contribuyeron a alcanzar el objetivo general. Además se han analizado de acuerdo a cada variable sus diferentes dimensiones e indicadores.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. La población de estudio de la presente investigación estuvo conformada por todos los usuarios que acuden a las Oficinas de atención al asegurado de los Hospitales Nacionales de las Redes Asistenciales de Lima y Callao siendo un total de 1350 usuarios y a través de la ecuación muestral se obtuvo una muestra de 299 usuarios.

A través del uso del instrumento validado por expertos, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento a un piloto de 100 usuarios y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable del 0.810 de la variable valor público. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas en barras obteniéndose en la tabla 4 y figura 1 que el 63.55% de los usuarios califica con un nivel alto el valor público del servicio de las Oficinas de Atención al Asegurado, un 33.11% con un nivel medio y con un 3.34% un nivel bajo.

Palabras Claves: Valor público, satisfacción, eficiencia, eficacia, confianza

Abstract

For the development of this investigation, it has been necessary to consider an overall objective, determine the level of public value generated by the service of the Office of Attention to Insured of EsSalud in Lima and Callao, 2015. Likewise three specific objectives were raised that they contributed to the overall objective. In addition we have analyzed each variable according to its different dimensions and indicators.

The methodology used to conduct this study was a quantitative approach and descriptive level. The study population of this research he was comprised of all users who come to the offices of attention to the insured at the National Hospital of Assistance Networks of Lima and Callao for a total of 1350 users and through the sampling equation is obtained a sample of 299 users.

Through the use of the instrument validated by experts, the reliability thereof was measured by applying the instrument to a driver 100 users and resulted in an acceptable reliability of 0.810 public value of the variable. results by frequency tables and charts in bars obtained in Table 4 and Figure 1 described that 63.55% of users with a high level qualifies the public service value of the Service Offices Insured a 33.11% with an average level and a low 3.34%.

Key Words: Public value, satisfaction, efficiency, effectiveness, trust