



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Autopercepción de la calidad de atención prestada por los
colaboradores de la unidad de estadística e informática del
hospital san José – Carmen de la Legua Reynoso – Callao -
2015

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

AUTORA:

Br. Zoila Patricia Benavente Montoro

ASESORA:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2016

Dr. Edwin Martínez López

Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis hijos Fabianna Patricia y Víctor Raúl, con este último estuve embarazada durante mis estudios de maestría y hoy en día con mucho orgullo y felicidad, cumple 3 meses de edad, siendo ambos mi motor y motivo para la realización de mis metas y siendo mi alegría y satisfacción personal como madre y mujer.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y a los maestros que, gracias a ellos con su vocación de servicio, mucha paciencia y dedicación ayudaron a conseguir el objetivo logrado.

A la Dra. Carolina Valenzuela Moncada, por estar siempre presente en cada momento del desarrollo de la tesis.

Al Hospital San José del Callao entidad donde laboro, por la confianza depositada como profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Zoila Patricia Benavente Montoro, con DNI N° 80507844, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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.

Los Olivos, marzo de 2016.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Autopercepción de la calidad de atención prestada por los colaboradores de la unidad de estadística e informática del hospital san José – Carmen de la Legua Reynoso – Callao - 2015

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la autopercepción de la calidad de atención que existe en los colaboradores de la unidad de estadística e informática del hospital san José del Callao en el año 2015, con una población de 50 colaboradores.

El estudio está compuesto por siete secciones, que son las siguientes; introducción describe los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problemas que incluye la realidad problemática y objetivos, asimismo el marco teórico, la metodología de estudio, los resultados obtenidos, la discusión del tema, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas y demás apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3 Justificación	39
1.4 Problema	41
1.5 Objetivos	44
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	50
2.4. Población, muestra y muestreo	51
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.6. Métodos de análisis de datos	56

III. Resultados	59
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	78
VII. Referencias bibliográficas	80
Apéndice	
Apéndice A: Matriz de Consistencia	83
Apéndice B: Matriz de Operacionalización	87
Apéndice C: Cuestionario sobre autopercepción de la calidad de atención	90
Apéndice D: Validación de instrumento a través de juicio de expertos	95
Apéndice E: Constancia emitida por la institución	101
Apéndice F: Base de datos de la investigación	102
Apéndice G: Base de datos de la confiabilidad	104
Apéndice H: Artículo científico	105

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de atención	49
Tabla 2 Validez de contenido por opinión de expertos	54
Tabla 3 Escala para determinar la confiabilidad del instrumento	56
Tabla 4 Confiabilidad según Alfa de Cronbach	56
Tabla 5 Baremo para la calidad de atención y sus dimensiones	57
Tabla 6 Análisis descriptivo de la calidad de atención y el sexo	59
Tabla 7 Análisis descriptivo de la calidad de atención y la edad	60
Tabla 8 Análisis descriptivo de la calidad de atención y condición laboral	61
Tabla 9 Análisis descriptivo de la estadística de la variable calidad de atención	62
Tabla 10 Análisis descriptivo de los resultados de la variable calidad de atención	63
Tabla 11 Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión eficacia	64
Tabla 12 Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión efectividad	65
Tabla 13 Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión eficiencia	66
Tabla 14 Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión equidad	67

Lista de figuras

Figura 1. Mapa del distrito de Carmen de la Legua Reynoso	36
Figura 2. Valores del hospital san José del Callao	38
Figura 3. Principios de los colaboradores del hospital san José del Callao	38
Figura 4. Análisis descriptivo de la calidad de atención y el sexo	60
Figura 5. Análisis descriptivo de la calidad de atención y la edad	61
Figura 6. Análisis descriptivo de la calidad de atención y condición laboral	62
Figura 7. Escala de Likert hacia la calidad de atención	63
Figura 8. Análisis descriptivo de la variable calidad de atención	63
Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión eficacia	64
Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión efectividad	65
Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia	66
Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión equidad	67

Resumen

En la investigación titulada “Autopercepción de la calidad de atención prestada por los colaboradores de la unidad de estadística e informática del Hospital San José – Carmen de la Legua Reynoso – Callao - 2015”, el objetivo general de la investigación fue determinar cómo es la autopercepción de la calidad de atención prestada por los colaboradores en la Unidad de Estadística e Informática del Hospital San José – Callao – 2015. En el estudio se utilizó el método descriptivo y el tipo de investigación fue el aplicado con un diseño no experimental, descriptivo simple de corte transversal, el cual pertenece al paradigma de la investigación cuantitativa, la población fue de 50 colaboradores en la Unidad de Estadística e Informática del Hospital San José – Callao. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo Likert de 30 ítems para la variable calidad de atención. Se aplicó la muestra censal, es decir se trabajó con toda la población. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad el coeficiente alfa de Cronbach (0,931), el cual indica una excelente confiabilidad en la prueba piloto del cuestionario sobre la calidad de atención. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y con el paquete estadístico SPSS versión 22 en español. La investigación concluye que en general la autopercepción de la calidad de atención prestada por los colaboradores en la Unidad de Estadística e Informática del Hospital San José – Callao es regular (56%).

Palabras clave: Calidad de Atención, Eficacia, Efectividad, Eficiencia y Equidad

Abstract

In the research entitled "Self-perception of the quality of care provided by the staff of the unit statistics and computer Hospital San Jose - Carmen de la Legua Reynoso - Callao - 2015", the overall objective of the research was to determine how self-perception quality of care provided by staff in Statistics and Information Unit of the Hospital San José - Callao - 2015. the study used the descriptive method and type of research was applied with a simple descriptive non-experimental design, cross section, which belongs to the paradigm of quantitative research, the population was 50 employees in Statistics and Information Unit of the Hospital San José - Callao. The technique used was the survey and a questionnaire Likert instrument of 30 items for the variable quality of care. the census sample was applied, ie worked with the entire population. expert judgment was used for the validity of the instruments and reliability Cronbach's alpha coefficient (0.931), which indicates excellent reliability in the pilot test questionnaire about the quality of care. The descriptive statistical processing was performed using Excel and SPSS version 22 in Spanish. The research concludes that overall perception of the quality of care provided by staff in Statistics and Information Unit of the Hospital San José - Callao is regular (56%).

Keywords: Quality of Care, Efficiency, Effectiveness, Efficiency and Equity