



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias del personal de seguridad y percepción  
sobre la atención al usuario externo en el Hospital  
Nacional Cayetano Heredia, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Nilson Huancachoque Tacusi

**ASESOR:**

Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento Humano

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

.....

**Dr. Carlos Sotelo Estacio**

**Presidente**

.....

**Dr. Nancy Cuenca Robles**

**Secretario**

.....

**Dr. Felipe Guizado Oscco**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Principalmente a Dios, por todo lo que me da.

En segundo lugar a mi familia por su amor y comprensión.

Finalmente a mis amigos y profesores de la UCV por su soporte constante durante el proceso formativo.

**Nilson**

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial al Dr. Felipe Guizado Oscco por su dedicación y constancia en nuestra formación académica por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a los buenos amigos y sobre todo a mi familia por el apoyo destacado.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Nilson Huancachoque Tacusi estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10451159 con la tesis titulada “Competencias del personal de seguridad y percepción sobre la atención al usuario externo en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) 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.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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 la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 29 agosto del 2016

Firma

Nombres y apellidos: *Nilson Huancachoque Tacusi*

DNI: 10451159

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Competencias del personal de seguridad y percepción sobre la atención al usuario externo en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos.

Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Nilson Huancachoque Tacusi.

## Índice

	<b>Página</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
 <b>I. Introducción.</b>	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.3. Justificación	38
1.3.1. Teórica	38
1.3.2. Metodológica	38
1.3.3. Práctica	39
1.4. Problema	39
1.4.1. Descripción de la realidad problemática	39
1.4.2. Formulación de problema	41
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos de la investigación	42

<b>II. Marco Metodológico.</b>	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño de investigación	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.6.1. Población	48
2.6.2. Muestra	48
2.6.3. Muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8. Procedimientos de análisis de datos	50
<b>III. Resultados.</b>	
3.1. Descripción de resultados	52
3.2. Contraste de hipótesis	56
<b>IV. Discusión</b>	60
<b>V. Conclusiones</b>	63
<b>VI. Recomendaciones</b>	65
<b>VII. Referencias</b>	67
<b>VIII. Apéndices</b>	73

**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable competencias del recurso humano	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable percepción de la atención.	46
Tabla 3. Validadores de los instrumentos de toma de datos.	49
Tabla 4. Coeficientes de fiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos de toma de dato	50
Tabla 5. Frecuencias de las categorizaciones de las competencias del personal de seguridad del HNCH de acuerdo a los usuarios externos.	52
Tabla 6. Frecuencias de las categorizaciones de las dimensiones de las competencias del personal de seguridad del HNCH de acuerdo a los usuarios externos	53
Tabla 7. Frecuencias de las categorizaciones de las percepciones sobre la atención del personal de seguridad del HNCH de acuerdo a los usuarios externos	54
Tabla 8. Frecuencias de las categorizaciones de las dimensiones de las percepciones sobre la atención del personal de seguridad del HNCH de acuerdo a los usuarios externos	55
Tabla 9. Prueba de correlación Rho de Spearman entre las competencias del personal de seguridad y la percepción sobre la atención de este personal del HNCH de acuerdo a los usuarios externos	56
Tabla 10. Prueba de correlación Rho de Spearman entre las competencias cognitivas del personal de seguridad y la percepción sobre la atención de este personal del HNCH de acuerdo a los usuarios externos	57

Tabla 11. Prueba de correlación Rho de Spearman entre las competencias emocionales del personal de seguridad y la percepción sobre la atención de este personal del HNCH de acuerdo a los usuarios externos 58

Tabla 12. Prueba de correlación Rho de Spearman entre las competencias sociales y laborales del personal de seguridad y la percepción sobre la atención de este personal del HNCH de acuerdo a los usuarios externos 59

**Lista de figuras.****Pág.**

Figura 1. Frecuencias de las categorizaciones de las competencias del personal de seguridad del HNCH de acuerdo a los usuarios externos

52

Figura 2. Frecuencias de las categorizaciones de las dimensiones de las competencias del personal de seguridad del HNCH de acuerdo a los usuarios externos

53

Figura 3. Frecuencias de las categorizaciones de las percepciones sobre la atención del personal de seguridad del HNCH de acuerdo a los usuarios externos

54

Figura 4. Frecuencias de las categorizaciones de las dimensiones de las percepciones sobre la atención del personal de seguridad del HNCH de acuerdo a los usuarios externos

55

## Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue Determinar la relación entre las competencias del personal de seguridad y la percepción sobre la atención al usuario externo en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2016.

La investigación fue Básica. Se usó el método hipotético deductivo. Tuvo diseño no experimental, correlacional, transversal. Se encuestó a una muestra de 294 usuarios externos, aplicando un muestreo sistemático con criterio aleatorio simple. Se hizo una evaluación de competencias en base a un cuestionario creado por: Dannefer, Henson, Bierer, Grady-Weliky, Meldrum, Nofziger, Barclay & Epstein (2005). Las tablas de estadística descriptivas y gráficos permitieron sistematizar y visualizar los datos El contraste se realizó mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman a un nivel de significación de 0.05.

Existe relación ( $p=0,000<0,05$ ) entre las competencias del personal de seguridad y la percepción sobre la atención al usuario externo en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, siendo positiva y alta ( $r= 0,743$ ). Asimismo, hubo relación ( $p=0,000<0,05$ ) entre las competencias cognitivas del personal de seguridad y la percepción sobre la atención a los usuarios de este mismo Hospital, siendo positiva y alta ( $r= 0,781$ ). Existió relación ( $p=0,000<0,05$ ) entre las competencias emocionales del personal de seguridad y la percepción sobre la atención a los usuarios, siendo positiva y muy alta ( $r= 0,954$ ). Finalmente hubo relación ( $p=0,000<0,05$ ) entre las competencias sociales y laborales del personal de seguridad y la percepción sobre la atención a los usuarios del Hospital Nacional Cayetano Heredia, siendo positiva y muy alta ( $r= 0,873$ )

**Palabras Clave:** Competencias, calidad de atención al usuario externo.

### Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the powers of security personnel and the perception of attention to users Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH), 2016.

Basic research was. hypothetical deductive method was used. He had not experimental, correlational, cross-sectional design. We surveyed a sample of 194 external users, using a systematic sampling with simple random criteria. skills assessment was based on the assessment criteria standardized format in the HNCH. Tables and graphs descriptive statistical allowed systematize and visualize data. The contrast was performed using the nonparametric Spearman Rho test at a significance level of 0.05.

There is a relationship ( $p = 0.000 < 0.05$ ) between the powers of security personnel and the perception of care to users of Hospital Nacional Cayetano Heredia, being positive and high ( $r = 0.743$ ). There was also relationship ( $p = 0.000 < 0.05$ ) between the cognitive skills of security personnel and the perception of care to users of this same hospital, being positive and high ( $r = 0.781$ ). There was relationship ( $p = 0.000 < 0.05$ ) between the emotional skills of security personnel and the perception of attention to users, being positive and very high ( $r = 0.954$ ). Finally there was relationship ( $p = 0.000 < 0.05$ ) between social and labor skills of security personnel and the perception of care to users of the Hospital Nacional Cayetano Heredia, being positive and very high ( $r = 0.873$ )

**Keywords:** Competence, quality of care to the external user