



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo, calidad y transparencia  
en el Hospital Nivel III-1.Lima Sur 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR:**

Mgtr. Zenón Wilber Sánchez Soto

**ASESOR:**

Dra. Galia Susana Lescano López

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2016**

## **Página del Jurado**

---

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Presidente

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

---

Dra. Galia Susana Lescano López

Vocal

**Dedicatoria:**

A mi madre y mi hijo, a nuestra tutor por bríndanos su apoyo en el proceso de investigación; por darme el espacio efectivo y material necesario para contribuir con el desarrollo de una política pública de cambio y de desarrollo hacia la transformación de gestión pública de este país de Pan con Libertad.

El autor

**Agradecimiento:**

A todos los catedráticos de la Escuela de Postgrado por su enseñanza, aprendizaje del Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad. Un especial agradecimiento a mis compañeros de aula, en especial al grupo de estudio: María Elena Tasayco Donoso, Antonio Félix Cabana Urquía, Efraín Rubén Mandujano Aylas, Fabián Gabriel Rivera Palomino. A la Dra. Galia Susana Lescano López por su asesoría constante a lo largo de la elaboración de mi tesis.

El autor

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Zenón Wilber Sánchez Soto, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 08934307, con la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo, calidad y transparencia en el Hospital Nivel III-1.Lima Sur 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 auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar 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 presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, 14 de diciembre de 2016

.....  
Mgr. Zenón Wilber Sánchez Soto.

DNI N° 08934307.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Satisfacción del usuario externo, calidad y transparencia en el Hospital Nivel III-1.Lima Sur 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo, calidad y transparencia, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	21
1.2.1 Variable 1: Satisfacción del usuario externo	21
1.2.2 Variable 2: Calidad	29
1.2.3 Variable 3: Transparencia	37
1.2.4 Marco conceptual	44
1.3 Justificación	44
1.4. Problema	46
1.5 Hipótesis	51
1.6 Objetivos	52
<b>II</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables de investigación	55
2.2 Operacionalización de las variables	55
2.3 Metodología	56
2.4 Tipo de estudio	57
2.5 Diseño de investigación	58
2.6 Población, muestra, muestreo	59
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	61

2.8	Métodos de análisis de datos	64
2.9	Consideraciones éticas	68
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	70
<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	82
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	88
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	90
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	92
<b>ANEXOS</b>		98
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	99
	Anexo 2. Instrumentos	101
	Anexo 3. Validez del instrumento	105
	Anexo 4. Base de datos	117
	Anexo 5. Artículo Científico	138

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable satisfacción	55
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad	56
Tabla 3: Operacionalización de la variable transparencia	56
Tabla 4: Relación de Validadores	65
Tabla 5: Confiabilidad cuestionario sobre satisfacción del usuario	65
Tabla 6: Confiabilidad cuestionario sobre calidad	66
Tabla 7: Confiabilidad cuestionario transparencia	67
Tabla 8: Calidad	70
Tabla 9: Transparencia	71
Tabla 10: Satisfacción del usuario externo	72
Tabla 11: Dimensión características del servicio	73
Tabla 12: Dimensión de trato personalizado	74
Tabla 13: Comparación variables	75
Tabla 14: Prueba ómnibus	76
Tabla 15: Resumen modelo	76
Tabla 16: Ecuación.	77
Tabla 17: Prueba Ómnibus.	77
Tabla 18: Resumen Modelo.	78
Tabla 19: Ecuación	79
Tabla 20: Prueba Ómnibus	79
Tabla 21: Res. Modelo	79
Tabla 22: Ecuación	79

## Índice de figuras

Figura 1: Distribución porcentual calidad	70
Figura 2: Distribución porcentual transparencia	71
Figura 3: Distribución porcentual satisfacción del usuario externo	72
Figura 4: Dimensión características del servicio	73
Figura 5: Dimensión trato personalizado	74
Figura 6: Comparación de dimensiones	75

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el la Satisfacción del usuario externo, calidad, y transparencia en el Hospital Nivel III-1.Lima Sur 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, se consideró infinita, la muestra 384 usuarios del Hospital III-1. Lima Sur, en las cuales se han estudiado las variables: satisfacción del usuario externo, calidad y transparencia. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de satisfacción del usuario externo del Minsa, la encuesta de calidad de Parasuramen y la encuesta de Transparencia de Mendoza, M, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio, en sus distintas dimensiones.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que en la siguiente decisión: Como  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que la calidad y la transparencia inciden significativamente frente a la satisfacción del usuario externo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

**Palabras Clave:** Satisfacción del usuario externo, Calidad, y Transparencia

## Abstract

The present study was designed to determine the overall relationship between the external user satisfaction, quality, and transparency in the Hospital Level III-South 1.Lima 2016.

The population or population of interests in this investigation, it was considered infinite, the sample 384 users Hospital III-1. South Lima, where they have studied variables: external user satisfaction, quality and transparency. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying satisfaction survey external user MoH, the quality survey Parasuramen and survey transparency Mendoza, M, all with Likert scale, which provided information about that relationship between the study variables in its various dimensions.

The research concludes that there is significant evidence to say that in the following decision: As  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$ ,  $H_0$  is rejected and therefore a significance level of 5% is concluded that the quality and transparency affect significantly against external user satisfaction, it ie the independent variables explain or significantly influence the dependent variable.

**Keywords:** *Satisfaction external user Quality and Transparency*

## Resumen

A pesquisa presente teve como objetivo geral determinar a relação entre a satisfação do usuário, a qualidade, ea transparência no Hospital Nível III-1.Lima Sur 2016.

A população de universo de interesse em pesquisa, se considera infinita, a amostra 384 usuários do Hospital III-1. Lima Sur, em todas as seções que foram estudadas as variáveis: satisfação do usuário externo, qualidade e transparência. O método empregado na pesquisa foi o hipotético-dedutivo. Esta investigação utilizou para o seu propósito o projeto não experimental de nível correlacional de corte transeccional, que reconheceu a informação em um período específico, que se desenvolveu para aplicar a pesquisa de satisfação do usuário externo do Minsa, a pesquisa de qualidade de Parasuramen ea pesquisa de Transparencia de Mendoza, M, todos com escala de Likert, que brindaron informação sobre a relação existente entre as variáveis de estudo, em sus distintas dimensiones.

A pesquisa concluiu que existe evidência significativa para afirmar que na decisão seguinte: Como  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que la calidad y la transparencia inciden Frente à satisfação do usuário externo, é dizer que as variáveis independentes explicam o influenciam significativamente na dependência variável.

**Palabras Clave:** Satisfação do usuário externo, Qualidade e Transparência