



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Expectativas y percepciones de la calidad de atención
en usuarios externos en el servicio de medicina del
Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2014**

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

AUTOR:

Bach. Nancy Alicia Salvatierra Agüero

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira
Vocal

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Secretario

Dedicatoria

Dedico el éxito y la satisfacción de esta investigación a mis queridos padres Ovidio y Petronila quienes me otorgaron el don de la vida.

A mi amado esposo Fidel y mis adorados hijos Danny y Heidi por su gran apoyo incondicional, amor, alegría, que no me dejaron desfallecer y así poder llevar a cabo la culminación de esta investigación.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, quienes me han brindado su colaboración, sus conocimientos y su ayuda incondicional en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por apoyarme en mi desarrollo profesional

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nancy Alicia Salvatierra Agüero, con DNI N° 19915176, 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.

Así mismo, 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, diciembre de 2014.

Nancy Alicia Salvatierra Agüero

DNI. 19915176

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre Expectativas y Percepciones de la Calidad de Atención en Usuarios Externos en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2014

Por ello se buscó demostrar la relación entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública,

La investigación presentó como propósito determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima.

El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones, en el sexto capítulo las sugerencias y en el sétimo capítulo las referencias bibliográficas.

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

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	14
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	19
Justificación	51
Problema	52
Hipótesis	53
Objetivos	55
II. Marco metodológico	57
2.1. Variables	58
2.2. Operacionalización de variables	58
2.3. Metodología	59
2.4. Tipos de estudio	60
2.5. Diseño	60
2.6. Población, muestra y muestreo	62
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.8. Métodos de análisis de datos	65
2.9. Aspectos éticos	66
III. Resultados	67
IV. Discusión	83
V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	92

VII. Referencias bibliográficas.	94
Anexos	
	9
7	
Matriz de consistencia	
Instrumentos	
Base de datos	
R.M. N° 527-2011/MINSA	

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Expectativa sobre la calidad de atención	59
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de atención	60
Tabla 3	Muestra de estudio	62
Tabla 4	Juicio de expertos	64
Tabla 5	Nivel de confiabilidad	65
Tabla 6	Índices de discriminación	65
Tabla 7	Dimensión Fiabilidad según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	69
Tabla 8	Prueba de hipótesis específica 1	71
Tabla 9	Dimensión calidad de respuesta según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	71
Tabla 10	Prueba de hipótesis específica 2	73
Tabla 11	Dimensión empatía según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	73
Tabla 12	Prueba de hipótesis específica 3	75
Tabla 13	Dimensión información clara y directa según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	75
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 4	77
Tabla 15	Dimensión calidez humana según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	77
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 5	79
Tabla 17	Dimensión rapidez de atención según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	79
Tabla 18	Prueba de hipótesis específica 6	81
Tabla 19	Prueba de hipótesis general	82

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Dimensión Fiabilidad según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	70
Figura 2	Dimensión calidad de respuesta según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	72
Figura 3	Dimensión empatía según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	74
Figura 4	Dimensión información clara y directa según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	76
Figura 5	Dimensión calidez humana según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	78
Figura 6	Dimensión rapidez de atención según expectativas y percepción de los usuarios del Hospital Hipólito Unanue	80

Resumen

La investigación presentó como propósito determinar las expectativas y percepciones de la calidad de atención en usuarios externos en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2014.

Dicho estudio empleo la metodología descriptiva de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los usuarios del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Se utilizó el muestreo probabilístico. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizativo en las instituciones educativas. Una aproximación desde la perspectiva docente.

Concluyéndose que la calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima.

Palabras Claves: calidad de servicio – satisfacción de usuario

Abstract

The research presented intended to determine expectations and perceptions of quality of care in external users in the service of Medicine Hipólito Unanue National Hospital, Lima 2014.

This study use descriptive methodology not experimental, cross-sectional design. The population consisted of users of the Service of Medicine of the National Hospital Hipólito Unanue. Probability sampling was used. To build, validate the reliability of the instrument was considered the content validity by the Technical Expert Opinion and his instrument is the report of judgment Expert study variables; technical survey and instrument the questionnaire, with questions Likert Scale was used. For instrument reliability Cronbach Alpha was used. The surveys allowed us to determine the relationship between quality management and organizational performance in educational institutions. An approach from the teaching perspective.

Concluding that service quality positively influences external user satisfaction in the service of Medicine Hipólito Unanue National Hospital, Lima.

Keywords: quality of service - user satisfaction

<http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/UUH.pdf>

MINSA (2008) *Sistema de gestión de calidad*. Recuperado de <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20519-2006-SA-DM.pdf>

Mira, J. y Aranaz, J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. *Medicina Clínica*. 114 (Supl 3):26-33. Extraído desde http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf

Navarro Reynoso, P, Hernández; H., Robledo, H. y Gabino, T. (2008) *Mejora de proceso de consulta externa, a través de la metodología de análisis de recorrido, en un Hospital General de la Ciudad de México*. *Revista CONAMED*, Vol. 13, octubre–diciembre 2008

ONU. *Observación general sobre el derecho a la salud N° 14*. Comité de Derechos Economicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, Nota descriptiva N° 323, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/index.html>

Organización Panamericana de la Salud - OPS, Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería – FEPPEN. (2001) *Calidad de los servicios de salud en américa latina y el caribe: Desafíos para la enfermería. Programa de organización y gestión de sistemas y servicios de salud (HSO)*, División de desarrollo de sistemas y servicios de salud (HSP).