



**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

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	14
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	19
Justificación	51
Problema	52
Hipótesis	53
Objetivos	55
<b>II. Marco metodológico</b>	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
<b>III. Resultados</b>	67
<b>IV. Discusión</b>	83
<b>V. Conclusiones</b>	89
<b>VI. Recomendaciones</b>	92

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

## Lista de tablas

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

## Lista de figuras

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