



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la gestión administrativa y de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2014**

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

**AUTORES:**

**Br. Manuel Antonio Aranda Cárdenas**

**Br. Zenón Wilber Sánchez Soto**

**ASESORA:**

**Mg. Miluska Rosario Vega Guevara**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**Línea de Investigación**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2014**

**Jurado Calificador:**

---

**Presidente**

**M. Sc. Abner Chávez Leandro**

---

**Secretario**

**Mgtr. Ricardo Milla Toro**

---

**Vocal**

**Mgtr. Miluska Vega Guevara**

## Declaración Jurada

Yo, Zenón Wilber Sánchez Soto y Manuel Antonio Aranda Cardenas, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 08934307 y 09722471, respectivamente, con la tesis titulada “Percepción de la Gestión Administrativa y de la Calidad de Atención Percibida por los Usuarios de la Unidad de Emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2014”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de muestra autoría.
- 2) Hemos 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 plagiado; 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 (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, 28 de Junio del 2014.

---

Zenón Wilber Sánchez Soto  
DNI N° 08934307

---

Manuel Antonio Aranda Cárdenas  
DNI N° 09722471

## **Dedicatoria**

A mi familia, a nuestra tutora por brindarnos su apoyo en el proceso de investigación; por darme el espacio efectivo y material necesario para contribuir con el desarrollo y la transformación de este país.

**Wilber**

A mis padres, hijos y demás familiares, quienes con su comprensión y aliento indesmayable, hacen posible el logro de mis anhelos

**Manuel**

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, quien en su afán de mejorar la modernización y reforma del Estado, permite que los profesionales puedan continuar su formación profesional, formulando propuestas de acción para la modernización de la gestión pública, en el ámbito de su competencia.

A los catedráticos de la escuela de postgrado por su enseñanza, aprendizaje sobre gestión pública, dando las pautas de corrección con la finalidad de mejorar y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio de la sociedad.

A nuestros familiares por ser comprensivos y darnos las facilidades necesarias para poder seguir perfeccionándonos y lograr un mejor status familiar que redunde en mejorar económicamente y condiciones de vida.

Especial agradecimiento a mis compañeros de aula, en especial al grupo de estudio que nos apoyamos del primer día de estudio, al Lic. Cesar Herminio Capillo Chávez, Abog. Raúl Eugenio Carranza López, Ing. Efraín Rubén Mandujano Aylas, Eco. Segundo Juvencio Pérez Ojeda.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Tenemos el honor de presentar la tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa y de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima - 2014”, desarrollada para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Es de suma importancia explorar los diversos factores que determinan esta problemática, como: conocer la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora, así como identificar los factores que intervienen en el proceso administrativo, pues permite tomar decisiones y plantear estrategias para mejorar el servicio de emergencia de dicho hospital, lo que beneficiará directamente a la población usuaria y por ende a la población del área de influencia del hospital. La presente investigación se ha organizado y estructurado en 4 capítulos fundamentales:

Primer capítulo: planteamiento del problema, referido a establecer la relación existente entre la variable percepción de la gestión administrativa y la variable calidad de atención. Segundo capítulo: marco teórico, contiene los fundamentos teóricos de la gestión administrativa y calidad de atención. Tercer capítulo: marco metodológico, donde se plantea la investigación como un estudio descriptivo, de diseño correlacional y desarrollado bajo un enfoque cuantitativo. Cuarto capítulo: Resultados del recojo de información, que permitieron establecer las conclusiones, se complementa además con los anexos que evidencian el desarrollo de la investigación. Finalmente las conclusiones y recomendaciones planteadas.

Por lo expuesto, exponemos a consideración de los miembros del jurado, el informe final del presente trabajo de investigación, resultado de esfuerzo y voluntad en su realización.

## Índice de contenido

Jurado Calificador	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice de contenido	viii
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	xvii
<b>Capítulo I: Problema de Investigación</b>	
1.1. Planteamiento del problema de investigación	20
1.2. Formulación del Problema	22
1.2.1. Problema General	22
1.2.2. Problema Especifico	22
1.2.3. Justificación	23
1.2.4. Justificación Social	23
1.2.5. Justificación Practica	24
1.2.6. Limitaciones	24
1.3. Antecedentes	25
1.3.1. Antecedentes Internacionales	25
1.3.2. Antecedentes Nacionales	28
1.4. Objetivos	30
1.4.1. General	31
1.4.2. Específicos	31
<b>Capítulo II: Marco Teórico</b>	
2.1. Fundamentos teóricos de la gestión pública	33
2.1.1. Gestión Pública	33
2.1.2. Bases Legales	34
2.1.3. Gestión Administrativa	35
2.1.4. Objetivos de la Gestión Pública	36
2.1.5. Gestión del Sistema de Salud Nacional	37

2.1.6. Gestión del hospital María Auxiliadora	37
2.2. Percepción de la Gestión Administrativa	38
2.2.1. Variable 1: Percepción de la Gestión Administrativa	38
2.2.2. Variable 2: Calidad de Atención	50
2.3. Contextualización de la Investigación	53
2.3.1. Situación Socio Económica de la Población	55
2.3.2. Filosofía del Hospital María Auxiliadora	56
2.4. Marco Conceptual de la Investigación	56
2.4.1. Percepción de la Gestión Administrativa	56
2.4.2. Dimensiones de la Gestión Administrativa	57
2.4.3. Percepción de la Calidad de Atención	58
2.4.4. Dimensiones de la Calidad de Atención	59
<b>Capítulo III: Marco Metodológico</b>	
3.1. Hipótesis	62
3.1.1. Hipótesis General	62
3.1.2. Hipótesis Específico	62
3.2. Variables	62
3.2.1. Definición Conceptual Variable	62
Variable 1: Percepción de la Gestión Administrativa	62
Variable 2: Percepción de la Calidad de Atención	63
3.2.2. De la variable: percepción de la gestión administrativa	64
3.2.3. De la variable: percepción de la calidad de atención	65
3.3. Metodología	65
3.3.1. Tipo de Estudio	65
3.3.2. Diseño de Estudio	66
3.4. Población Muestra	66
3.4.1. Población de Estudio	67
3.4.2. Muestra	67
3.5. Método de Investigación	68
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.6.1. Encuesta	68
3.6.2. Técnicas	69
3.6.3. Instrumentos	69



3.6.4. La validez del instrumento	70
3.6.5. Confiabilidad del instrumento	72
3.7. Métodos de análisis datos	73
<b>Capítulo IV</b>	
4.1. Descripción de Resultado	76
4.1.1. Gestión administrativa percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora	76
4.1.2. Nivel de calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del Hospital María Auxiliadora	77
4.2. Análisis Estadístico	78
4.3. Discusión de Resultados	84
<b>Conclusiones y Sugerencias</b>	
Conclusiones	89
Sugerencias	91
<b>Referencias Bibliográficas</b>	
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	98
Anexo 2: Instrumentos	101
Anexo 3: Validación de los Instrumentos	108
Anexo 4: Bases de Datos	115
Anexo 5: Evidencia Fotográfica	124

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz operacional de variable: Percepción de la gestión administrativa.	63
Tabla 2: Matriz operacional de variable: Percepción de la calidad de atención.	64
Tabla 3: Juicio de expertos para el instrumento “Cuestionario para medir la percepción de la gestión administrativa”.	69
Tabla 4: Juicio de expertos para el instrumento “Cuestionario para medir la calidad de atención percibida por los usuarios del hospital María Auxiliadora”	70
Tabla 5: Criterio de confiabilidad de valores.	71
Tabla 6: Confiabilidad de la variable percepción de la gestión administrativa	72
Tabla 7: Confiabilidad de la variable calidad de atención	73
Tabla 8: Nivel de percepción de la gestión administrativa percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2014.	75
Tabla 9: Nivel de percepción de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora.	79
Tabla 10: Relación entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de percepción de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora.	80
Tabla 11: Relación entre la percepción de la gestión administrativa en planificación y el nivel de percepción de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora.	82
Tabla 12: Relación entre la percepción de la gestión administrativa en organización y el nivel de percepción de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de	83

emergencia del hospital María Auxiliadora.

Tabla 13: Relación entre la percepción de la gestión administrativa en dirección y el nivel de percepción de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora. 84

Tabla 14: Relación entre la percepción de la gestión administrativa en control y el nivel de percepción de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora. 85

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel de percepción de la gestión administrativa	75
Figura 2: Nivel de percepción de la calidad de atención.	76

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Percepción de la gestión administrativa y de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora, Lima 2014”, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa y de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora, de Lima, en el 2014.

La investigación desarrollada es descriptiva correlacional, se ha empleado un diseño no experimental, transaccional correlacional, con muestra de pacientes de la unidad de emergencia objeto de estudio. Para medir la variable de estudio se emplearon los cuestionarios de gestión administrativa y calidad de atención, que fueron aplicados a los pacientes de la muestra, determinándose la relación mediante la prueba no paramétrica “r de Spearman”. Dado el enfoque cualitativo de la investigación, se empleó el método hipotético deductivo.

La muestra se determino empleando el muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95%. El tamaño de la muestra ha sido de 126 pacientes usuarios atendidos de 18 a 60 años de edad, en el diseño de estudio la investigación presenta un diseño de tipo no experimental, correlacional y de corte transversal porque no se han manipulado las variables.

Los usuarios atendidos en la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora durante el primer trimestre del año 2014, han sido 187 pacientes con diagnóstico de emergencia.

## **Abstract**

This research work entitled Perception of administrative management and quality of care perceived by users of the emergency unit of the hospital Mary Help Lima 2014, whose main objective is to determine the relationship between the perception of the administrative and perceived quality of care by the users of the emergency unit of the Mary Help of Christians hospital in Lima in 2014.

The research undertaken is descriptive correlational has employed a non-experimental correlational transactional design sample of patients with emergency unit under study. To measure the variable of study questionnaires administration and quality of care, which were applied to patients in the sample, the ratio determined by the nonparametric test "Spearman r" were used. Given the qualitative research approach, the hypothetical deductive method was used.

The sample was determined using simple random sampling, with a confidence level of 95%. The sample size of 126 patients will be cared for users 18-60 years of age in the study design research presents a design of non-experimental, correlational and cross-sectional type because they have not manipulated variables.

The results found that 59% of users of the emergency unit of the hospital Mary Help perceived adequate administration: 4% perceived very good, 55% as good and 32% perceive it as fair, while 9% of users perceived it as bad; Also, the perceived quality of care for users of hospital emergency unit Mary Help observed that good quality care is provided: 4% reach the very good level and 55% good level; On the other hand, 32% of users reached the regular level, while 9% of users reported that there is a bad or poor quality care . Finally it is concluded that there is significant relationship between the administration and quality of care.

The users treated in the emergency unit of the hospital Mary Help of Christians during the first quarter of 2014, 187 patients were diagnosed with emergencies.