



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de salud y relación con la calidad percibida en el usuario interno. UBAP Trébol. Los Olivos Lima .2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Andagua Torres Judith Zoila

**ASESOR:**

Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso

**SECCIÓN**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión optimizada de recursos, medios y personas en el ámbito de salud.

**PERÚ - 2016**

---

Mgr. Oriana Rivera Lozada

Presidente

---

Mgr. Jesus Nuñez Untiveros

Secretaria

---

Mgr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso

Vocal

## Declaración jurada

Yo Andagua Torres Judith Zoila., estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41537370, con la tesis titulada “Gestión de salud y relación con la calidad percibida en el usuario interno. UBAP Trébol. Los Olivos Lima.2013”.

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 (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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, 29 de abril de 2016.

.....  
Andagua Torres Judith Zoila

DNI: 41537370

### **Dedicatoria**

Con cariño a Dios por ser mi guía, a mis hijos Danna y Diego por ser mi fuerza y el regalo mas grande que Dios me dio, a mi esposo Dante por ser mi gran compañero y a mis padres Julian y Enedina por el apoyo incondicional que me han brindado, logrando ser la profesional que anhelaban.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser la luz de mi vida. A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante mis estudios de Maestría, al Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso, por su asesoría; y a los Trabajadores del UBAP Trébol; por su valiosa Colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: Gestión de salud y relación con la calidad percibida en el usuario interno. UBAP Trébol. Los Olivos Lima. 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## Índice

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

### **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Planteamiento del problema	17
1.2	Formulación del problema	20
1.3	Justificación	21
1.4	Limitaciones	25
1.5	Antecedentes	25
1.6	Objetivos	29
1.6.1	General	29
1.6.2	Específicos	29

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1	Bases Teóricas de la variable Gestión de Salud	32
2.1.1	Definición de Gestión	32
2.1.2	Definición de gestión de salud	32
2.1.3	Factores de gestión de salud	34
2.1.4	Las cuatro eras de la gestión de calidad de salud	35

2.1.5	Elementos de la gestión de salud	36
2.1.6	Funciones de la gestión de la calidad en salud	37
2.1.7	Dimensiones de gestión en salud	39
2.2	Bases teóricas de la variable 2 calidad percibida en el usuario interno en salud	40
2.2.1	Definición de calidad	40
2.2.2	Enfoques de calidad	42
2.2.3	Calidad percibida por el usuario interno en salud	43
2.2.4	Satisfacción del usuario interno	44
2.2.5	Características del usuario interno en salud	45
2.2.6	Planificación de la calidad del usuario interno	46
2.2.7	Dimensiones de la calidad en el servicio	48

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Hipótesis	51
3.2	Variables	51
3.2.1	Definición conceptual	52
3.2.2	Definición operacional	52
3.3	Metodología	53
3.3.1	Tipo de estudio	53
3.3.2	Diseño	54
3.4	Población y muestra	56
3.5	Método de investigación	57
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.7	Métodos de análisis de datos	59



## **CAPÍTULO IV: RESULTADO**

4.1	Descripción	65
4.1.1.	Prueba de Hipótesis	71
4.2	Discusión	76
CONCLUSIONES		79
SUGERENCIAS		81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		83

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman

Anexo 6. Artículo Científico

Anexo 7. Resolución Directorial N° 1780-2014-UCVLIMA/EPG

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gestión de Salud	52
Tabla 2	Operacionalización de la variable Calidad Percibida	53
Tabla 3	Relación de validadores	61
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de calidad percibida	62
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario gestión de salud	62
Tabla 6	Gestión en salud y Calidad Percibida	65
Tabla 7	Gestión en salud y aspectos tangibles	66
Tabla 8	Gestión en salud y fiabilidad	67
Tabla 9	Gestión en salud y sensibilidad	68
Tabla 10	Gestión en salud y seguridad	69
Tabla 11	Gestión en salud y empatía	70
Tabla 12	Correlación gestión en salud y Calidad Percibida	71
Tabla 13	Correlación gestión en salud y aspectos tangibles	72
Tabla 14	Correlación gestión en salud y fiabilidad	73
Tabla 15	Correlación gestión en salud y sensibilidad	74
Tabla 16	Correlación Gestión en salud y seguridad	75
Tabla 17	Correlación Gestión en salud y empatía	76

## Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Gestión en salud y Calidad Percibida	65
Figura 2	Gestión en salud y aspectos tangibles	66
Figura 3	Gestión en salud y fiabilidad	67
Figura 4	Gestión en salud y sensibilidad	68
Figura 5	Gestión en salud y seguridad	69
Figura 6	Gestión en salud y empatía	70

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación existente entre la gestión de salud y calidad percibida en la UBAP Trébol. Los Olivos 2013.

La población fue de 150 trabajadores de la UBAP, la muestra censal considero toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Gestión de Salud y Calidad Percibida. 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 los instrumentos: Cuestionario de Calidad Percibida, el cual estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el Gestión de la Salud el cual estuvo constituido por 52 preguntas, en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el, que brindaron información acerca de la Gestión de Salud y Calidad Percibida, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La gestión de salud tiene relación significativa con la calidad percibida en el usuario interno de la UBAP Trébol. Los Olivos. Lima. 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.772, lo que representa un nivel de correlación alta.

*Palabras claves:* Gestión de Salud y Calidad Percibida

## Abstract

The present study had the general objective, establish the relationship between the management of health and quality in the UBAP Clover. Los Olivos 2013.

The population was 150 workers UBAP, consider census shows the population in which the variables have been used: Managing Health and Perceived Quality.

The method used in the research was the hypothetical -deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period , which was developed to apply the tools : Questionnaire Perceived Quality , which consisted of 22 questions on the scale of Likert (strongly agree , agree, neither agree nor disagree , disagree, strongly disagree) and Health Management which consisted of 52 questions in Likert scale (strongly agree , agree, neither agree nor disagree , disagree, strongly disagree) and that provided information about the Management of Health and Perceived Quality , through the evaluation of its different dimensions , the results are presented graphically and textually .

The research concluded that there is significant evidence to say that: Health management is significantly related to the perceived quality of the internal user UBAP Clover. Los Olivos. Lima. 2013; a correlation coefficient Spearman Rho 0.772, which represents a high level of correlation having been determined.

*Keywords: Health Management and Perceived Quality*