



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Caracterización de la Gestión Clínica de la Unidad  
Productora de Servicios de Salud de Diagnóstico por  
Imágenes de un hospital de nivel III-1 del Ministerio de  
Salud**

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

**AUTOR:  
Br. Guillermo Bravo Puente**

**ASESOR:  
Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio**

**SECCIÓN  
Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Gestión de los Servicios de Salud**

**PERÚ - 2016**

---

**Dr. Hugo Agüero Alva**

**Presidente**

---

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**Secretario**

---

**Vocal**

**Dr. Carlos Sotelo Estacio**

**Dedicatoria**

**A Dios Todopoderoso, a mis hijos Guillermo  
y Alejandra, a mi esposa Susana, a mis  
padres Olga y Félix y a mis hermanos, a  
quienes amo y dan sentido a mi existencia.**

### **Agradecimientos**

**Quiero agradecer a la Universidad  
César Vallejo, a nuestros maestros, a mi  
asesor Dr. Carlos Sotelo y al valioso  
apoyo del Dr. Demetrio Eduardo More  
Jefe del Departamento de Diagnóstico  
por Imágenes del Hospital Cayetano  
Heredia**

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Guillermo Bravo Puente, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09218831, con la tesis titulada: “Caracterización de la Gestión Clínica de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Diagnóstico por Imágenes de un hospital de nivel III-1 del Ministerio de Salud en el 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 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, Agosto de 2016.

-----

Guillermo Bravo Puente

DNI N° 09218831

## Presentación

Señores Miembros del Jurado

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Caracterización de la Gestión Clínica de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Diagnóstico por Imágenes de un hospital de nivel III-1 del Ministerio de Salud en el 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación teórica de la Gestión Clínica	17
1.3 Justificación	28
1.4 Problema de Investigación	29
1.4.1 Aproximación temática.	29
1.4.2 Problema general	31
1.4.3 Problemas específicos	32
1.5 Objetivos	32
1.5.1 Objetivo General	32
1.5.2 Objetivos específicos	33

II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	35
2.2 Definición operacional de la variable Gestión Clínica	35
2.3 Metodología	37
2.4 Tipo de estudio	37
2.5 Diseño	37
2.6 Población, muestra y muestreo	38
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8 Métodos de análisis de datos	42
2.9 Aspectos éticos	43
IV. RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES	62
VII. RECOMENDACIONES	64
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
IX. APENDICES	
A. Matriz de consistencia	73
B. Instrumento	76
C. Formatos de validación del instrumento	120
D. Constancia de aprobación del Comité Institucional de Ética en la Investigación del Hospital Nacional Cayetano Heredia	123
E. Artículo Científico	125



**Lista de tablas**

		<b>Página</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gestión Clínica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes	36
Tabla 2	Distribución de Salas por servicio del Departamento de Diagnóstico por Imágenes	38
Tabla 3	Distribución del personal del Departamento de Diagnóstico por Imágenes según ocupación	39
Tabla 4	Ponderación de los componentes de la Gestión Clínica	42
Tabla 5	Criterios de evaluación de los niveles de la Gestión Clínica	43
Tabla 6	Resultados de los niveles de la Gestión Clínica por componente de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Cayetano Heredia	45
Tabla 7	Resultados de los niveles de la Gestión Clínica por macroprocesos de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Cayetano Heredia	47
Tabla 8	Resultados de los niveles de la Gestión Clínica por Procesos Clave de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Cayetano Heredia	49
Tabla 9	Resultados de los niveles de las Dimensiones de la Gestión Clínica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Cayetano Heredia	53

## Lista de figuras

		<b>Página</b>
Figura 1	Distritos de Lima Norte	26
Figura 2	Resultados de los niveles alcanzados, en porcentaje, de los componentes de la Gestión Clínica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes	46
Figura 3	Resultados de los niveles alcanzados, en porcentaje, de las dimensiones de la Gestión Clínica de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes	52

## Resumen

El Objetivo General del presente trabajo de investigación fue determinar el nivel de la Gestión Clínica de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2016.

Esta investigación es cuantitativa, no experimental, básica y su diseño es descriptivo y transversal. La población y muestra está constituida por todas las áreas operativas a cargo directo de la UPSS de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional Cayetano Heredia, que tiene la categoría de establecimiento III-1 del Ministerio de Salud. Estas áreas correspondieron a los servicios asistenciales de Radiología Convencional, Radiología Especializada, y Ecografía General y Doppler así como el área administrativa que incluye la jefatura. Las dimensiones estudiadas fueron Gestión de los Procesos Asistenciales, Gestión y Organización de los Servicios y Gestión de la Calidad. El instrumento consistió en un sistema integrado de 40 listas de chequeo, organizado en 4 componentes, 8 macroprocesos y 25 procesos clave que miden 93 indicadores. Los datos fueron procesados aplicando una escala de ponderación y obteniendo porcentajes de logro y los niveles correspondientes.

Entre los principales resultados se tuvo que la Gestión Clínica de la UPSS en forma global estuvo en nivel de logro de inicio (68.39%). La Dimensión de Gestión de los Procesos Asistenciales estuvo en nivel de logro de intermedio (82.85%), y las Dimensiones de Gestión y Organización de los Servicios así como la de Gestión de la Calidad estuvieron en nivel de logro de inicio (51.72% y 62.3% respectivamente). Respecto a los niveles de desarrollo progresivo de la Gestión Clínica está en el nivel 1 o de Gestión Médica. Se propone fortalecer y desarrollar en forma sostenida la gestión clínica en el hospital y tomar como referente de herramienta de monitoreo el instrumento empleado.

Palabras clave: Gestión Clínica, Monitorización, Indicadores, Diagnóstico por Imágenes

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the level of Clinical Management in the Production Unit of Health Services of Diagnostic Imaging of Cayetano Heredia National Hospital in 2016 .

This research is quantitative, non experimental, basic and its design is descriptive and transversal . The population and sample consists of all operative areas and direct charge of the PUHS of Diagnostic Imaging of Cayetano Heredia National Hospital, which has the status of establishment III- 1of the Ministry of Health. These areas correspond to health services which are Conventional Radiology, Specialized Radiology and Ultrasound General and Doppler, and the administrative area that includes the headquarters. The dimensions studied were Healthcare Process Management, Management and Services Organization and the Quality Management. The instrument consisted of an integrated system of 40 checklists to evaluate the 3 dimensions of the Clinical Management organized into 4 components, 8 macroprocess and 25 key processes wich measure 93 indicators. The data are processed by applying a weighting scale and obtaining achievement in percentages and the corresponding levels.

Among the main results it is that the Clinical Management UPSS globally is starting level of achievement (68.39%). Healthcare Process Management Dimension is intermediate level of achievement (82.85%), and the dimensions Management and Services Organization and the Quality Management are starting level of achievement (51.72% y 62.31% respectively). According to the classification of levels of progressive development of Clinical Management it is at Level 1 or Medical Management. It aims to strengthen and develop sustained clinical management in the hospital and take as a reference tool for monitoring the instrument used.

Key words: Clinical Management, Monitoring, Indicators, Diagnostic Imagin