



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la gestión de la calidad por los
profesionales de la Micro Red Chosica I, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTORES:

**Bach Rocío, Jiménez Suárez
Bach Felipe, Castillo Yataco**

ASESOR:

Mgr. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN

Ciencias Médicas

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

PERÚ - 2016

Dedicatoria

A nuestras familias por su apoyo y confianza, porque sabemos que el esfuerzo dado servirá como ejemplo para nuestros hijos.

A nuestros padres por su inmenso amor y guía constante y gracias Dios mío por protegernos y darnos salud.

Agradecimiento

Deseamos agradecer a nuestros sabios docentes de la Universidad Cesar Vallejo por compartir su experiencia y sabiduría durante este proceso de evolución en la Maestría de “Gestión de los servicios de salud”.

Por eso pedimos que Dios proteja a cada uno de ellos y en especial a nuestro amigo el Dr. Danilo Sánchez Coronel.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Magister en “Gestión de los servicios de salud”, pongo a consideración el presente trabajo de Investigación: Percepción de la gestión de la calidad por los profesionales de salud de la Micro Red Chosica I, 2015.

En el trabajo realizado, establecemos la importancia de la variable en cuanto a la gestión de la calidad percibida por los profesionales de la Micro Red Chosica I, de acuerdo a los datos obtenidos de nuestro estudio.

La investigación está dividida en seis capítulos, en Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, la cual contiene la realidad problemática, se plantea la formulación del problema, justificación y se formulan los objetivos de la investigación. Capítulo II, Marco referencial se plantea los antecedentes nacionales e internacionales y la perspectiva teórica de las variables y dimensiones. Capítulo III, se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable. Capítulo IV, se desarrolla la metodología, tipo, diseño, se detalla la población y muestra de estudio. También se describe el procesamiento de recolección de datos, método de análisis y consideraciones éticas. Capítulo V de los resultados que comprende: Tratamiento estadístico e interpretación de datos. Capítulo VI se desarrolla la discusión. Finalmente se plantea las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

Señores miembros del jurado, en espera de que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los autores

Índice

Paginas Preliminares	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: Planteamiento del problema	16
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	20
1.3.1. Practico	20
1.3.3. Metodológico	21
1.4 Objetivos	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
Capítulo II: Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes nacionales	24
2.1.2 Antecedentes internacionales	28
2.2 Marco teórico	33
2.2.1 Gestión de la calidad	34
2.2.2 Definición: Calidad en atención primaria en salud	35
2.2.3 Conceptualización de la calidad de servicio percibida	38
2.3 Perspectiva teórica	43
Capítulo III: Hipótesis	45
3.1 Hipótesis	46
3.2 Descripción de variables	46
3.2.1 Definición conceptual	46

3.2.2 Definición operacional	46
3.3 Operacionalización de variables	48
Capítulo IV: Marco metodológico	49
4.1 Tipo de investigación	50
4.2 Población, muestra y muestreo	50
4.2.1 Población	50
4.2.2 Muestra	51
4.2.3 Muestreo	51
4.3 Criterios de selección	52
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	52
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento	52
4.5.1 Validación del instrumento	52
4.5.2 Confiabilidad del instrumento	53
4.6 Procedimiento de recolección de datos	53
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	54
4.8 Consideraciones éticas	54
Capítulo V: Resultados	56
5.1 Presentación de resultados	57
Capítulo VI: Discusión	61
6.1 Conclusiones	65
6.2 Recomendaciones	67
Referencias bibliográficas	68

ANEXOS:

Anexo A: Instrumento sobre Gestión de la Calidad

Anexo B: Confiabilidad de instrumento

Anexo C: Oficio de autorización de ejecución de tesis

Anexo D: Certificado de Validez – Juicio de Expertos. Validación de Instrumentos

Anexo E: Consentimiento Informado

Anexo F: Cuadro de respuesta del instrumento

Anexo G: Matriz de consistencia

Lista de tablas

Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable gestión de la calidad	44
Tabla 2:	Establecimientos de salud Micro Red Chosica I	48
Tabla 3:	Juicio de expertos para el instrumento	49
Tabla 4:	Frecuencias y porcentajes de la variable gestión de la calidad	53
Tabla 5:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión científico tecnológico	54
Tabla 6:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión Humana	55
Tabla 7:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión entorno	56

Índice de figuras

Figura 1:	Porcentajes de la variable gestión de la calidad	53
Figura 2:		
	Porcentajes de la dimensión científico tecnológico	54
Figura 3:	Porcentajes de la dimensión Humana	55
Figura 4:	Porcentajes de la dimensión entorno	56

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿Cómo es la percepción de la gestión de la calidad por los profesionales de salud de la Micro Red Chosica I, 2015? El objetivo general fue describir la percepción de la gestión de la calidad por los profesionales de salud en la Micro Red Chosica I, 2015. Según Donabedian, considera que existen tres componentes de la calidad de atención los cuales son: componente técnico científico, componente humano y entorno.

El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo pues buscó ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca del problema. En este estudio se empleó el diseño de tipo no experimental de corte transversal. Se utilizó una muestra siguiendo el método no probabilístico, por conveniencia. Desde esa perspectiva se escogió a los profesionales de los establecimientos de salud de la Micro Red Chosica, siendo integrada por 60 profesionales, pertenecientes a 10 establecimientos de salud de la Micro Red Chosica I, de la Red de Salud Lima Metropolitana. Se usó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 28 preguntas para medir la variable.

Finalmente, se concluyó que Los factores de la percepción de la gestión de la calidad por los profesionales de la Salud de la Micro Red Chosica I, 2015 son: percepción positiva por la gestión de la calidad en la Micro Red Chosica I, refieren medianamente favorable 53.3%, como favorable un 25% y algunos profesionales opinan desfavorable 21,7% (13), siendo 0% la opinión desfavorable en la dimensión entorno.

Palabra clave: gestión de la calidad, percepción y profesionales de salud.

Abstract

The present research had as general problem: How is the perception of quality management by health professionals Micro Red Chosica I, 2015? The overall objective was to describe the perception of quality management for health professionals in the Micro Red Chosica I, 2015. According to Donabedian, considers that there are three components of the quality of care which are: technical component scientist, human component and environment. ⁽⁴³⁾

The research was basic - descriptive as it sought to broaden and deepen the wealth of existing scientific knowledge about the problem. Its level was descriptive. In this study design no experimental cross section was used. A sample was not used following the probabilistic method, for convenience. From that perspective he was chosen professionals health facilities Micro Red Chosica, being composed of 60 professionals belonging to 10 health facilities in the Micro Red Chosica I of Maharashtra Health Network. The survey technique and an instrument a questionnaire with 28 questions to measure the variable is used.

Finally, it was concluded that factors perception of quality management by health professionals Micro Red Chosica I, 2015 are positive perception for quality management in the Micro Red Chosica I refer fairly favorable 53.3%, as a favorable and 25% unfavorable professionals think some 21.7% (13), with 0% unfavorable opinion on the dimension environment.

Keywords: quality management, perception and health professionals.