



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad y operatividad de la plataforma  
del SIGEHO según los trabajadores del hospital Cayetano  
Heredia- 2016**

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

**AUTOR:**

Br. Ordoñez Mucha, Henry

**ASESOR:**

Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

.....

**Dr. Edwin Martinez Lopez**

.....

**Dra. Nancy Cuenca Ayala**

**Secretario**

.....

**Dr. Felipe Guizado Oscoco**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A nuestro Divino Hacedor y con especial cariño a mis seres queridos que me brindan su amor, confianza y apoyo en todo momento para el logro de mis aspiraciones.

Henry

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial al Dr. Felipe Guisado Oscco por su dedicación y constancia en nuestra formación académica por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a los buenos amigos y sobre todo a mi familia por el apoyo destacado.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Ordoñez Mucha, Henry estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 420313181 con la tesis titulada “Percepción de la calidad y operatividad de la plataforma del SIGEHO según los trabajadores del hospital Cayetano Heredia- 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 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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 26 de Julio del 2016

Firma:-----

Nombres y apellidos: Ordoñez Mucha, Henry

DNI: 420313181

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de la calidad y operatividad de la plataforma del SIGEHO según los trabajadores del hospital Cayetano Heredia- 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Ordoñez Mucha, Henry

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción.</b>	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	18
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	19
1.3. Justificación	28
1.4. Problema	29
1.5. Hipótesis	31
1.6. Objetivos de la investigación	32
<b>II. Marco Metodológico.</b>	
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	35



2.3.	Metodología	36
2.4.	Tipo de estudio	36
2.5.	Diseño de investigación	36
2.6.	Población, muestra y muestreo	37
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8.	Métodos de Análisis de datos	39
<b>III. Resultados.</b>		
3.1.	Descripción de resultados	41
3.2.	Análisis por objetivos	46
<b>IV. Discusión</b>		50
<b>V. Conclusiones</b>		53
<b>VI. Recomendaciones</b>		55
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>		57
<b>VIII. Apéndices</b>		62

<b>Lista de tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable percepción de la plataforma SIGEHO	35
Tabla 2. Operacionalización de la variable percepción de la calidad	35
Tabla 3. Distribución de las unidades muestrales de estudio	37
Tabla 4. Alfa de cronbach de la variable operatividad de la plataforma SIGEHO	38
Tabla 5. Alfa de cronbach de la variable percepción de la calidad	38
Tabla 6. Frecuencias de respuestas de los encuestados respecto a la Operatividad de la plataforma del SIGEHO, HNCH, 2016	41
Tabla 7. Frecuencias de respuestas de los encuestados respecto a las dimensiones de la variable Operatividad de la plataforma del SIGEHO, HNCH, 2016	42
Tabla 8. Frecuencias de respuestas de los encuestados respecto a la Percepción sobre la Calidad del SIGEHO, HNCH, 2016	43
Tabla 9. Frecuencias de respuestas de los encuestados respecto a las dimensiones de la variable percepción sobre la calidad del SIGEHO, HNCH, 2016	44
Tabla 10. Prueba de correlación Rho de Spearman entre la variable percepción sobre la calidad y la Operatividad del SIGEHO, HNCH, 2016	46
Tabla 11. Prueba de correlación Rho de Spearman entre la percepción de la fiabilidad de la calidad de percepción sobre la calidad y la Operatividad del SIGEHO, HNCH, 2016.	47
Tabla 12. Prueba de correlación Rho de Spearman entre la percepción de la seguridad de la calidad de percepción sobre la calidad y la Operatividad del SIGEHO, HNCH, 2016	48
Tabla 13. Prueba de correlación Rho de Spearman entre la percepción de la capacidad de respuesta de la calidad de percepción sobre la calidad y la Operatividad del SIGEHO, HNCH, 2016	49

<b>Lista de figuras.</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1. Características del SQL	21
Figura 2. Características de la operatividad de una plataforma	23
Figura3. Distribución de frecuencias de respuestas de los encuestados respecto a la Operatividad de la plataforma del SIGEHO, HNCH, 2016	42
Figura 4. Distribución de las frecuencias de respuestas de los encuestados respecto a las dimensiones de la variable Operatividad de la plataforma del SIGEHO, HNCH, 2016.	43
Figura 5. Distribución de frecuencias de respuestas de los encuestados respecto a la percepción sobre la calidad del SIGEHO, HNCH, 2016	44
Figura 6. Distribución de las frecuencias de respuestas de los encuestados respecto a las dimensiones de la variable percepción sobre la calidad del SIGEHO, HNCH, 2016	45

## Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación de percepción sobre la operatividad y la calidad de la plataforma del Sistema de Gestión Hospitalaria (SIGEHO) según los trabajadores del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Se aplicó el método hipotético deductivo. El tipo de investigación fue básica. El diseño fue no experimental, descriptivo, transversal. La muestra fue de 176 personas. Para el contraste de las hipótesis se usó el estadígrafo de Rho Spearman a un nivel de significación de 0.05.

La percepción sobre la operatividad se relaciona con la calidad de la plataforma del Sistema de Gestión Hospitalaria (SIGEHO) ( $r=0.463$ ). La percepción sobre la operatividad se relaciona con la percepción de la fiabilidad de la calidad de la plataforma del SIGEHO ( $r=0.596$ ). La percepción sobre la operatividad se relaciona con la percepción de la seguridad de la calidad de la plataforma ( $r=0.741$ ). Finalmente la percepción sobre la operatividad se relaciona con la percepción de la capacidad de respuesta de la calidad de la plataforma del Sistema de Gestión Hospitalaria (SIGEHO) según los trabajadores del Hospital Nacional Cayetano Heredia, siendo ésta positiva aunque baja ( $r=0.472$ ).

**Palabras clave:** Calidad del SIGEHO; Operatividad del sistema de gestión hospitalaria.

### **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship of perception of the operation and quality of the platform Hospital Management System (SIGEHO) as workers Cayetano Heredia National Hospital.

Hypothetical deductive method was applied. The research was basic. The design was not experimental, descriptive and transversal. The sample was 176 people. To contrast the hypothesis Spearman Rho Statistician was used at a significance level of 0.05.

The perception of the operation is related to the quality of the platform Hospital Management System (SIGEHO) ( $r = 0.463$ ). The perception of the operation is related to the perception of the reliability of the quality of the platform SIGEHO ( $r = 0.596$ ). The perception of the operation is related to the perception of quality assurance platform ( $r = 0.741$ ). Finally, the perception of the operation is related to the perception of the responsiveness of the quality platform Hospital Management System (SIGEHO) as workers Cayetano Heredia National Hospital, this positive but low ( $r = 0.472$ ) being.

**Keywords:** Quality SIGEHO; Operability hospital management system.