



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cumplimiento del Decreto Supremo N° 041 –2014- SA  
según la percepción de usuarios del Instituto Nacional de  
Salud del Niño Breña -2016.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Betty Marilú Camana Sarmiento

**ASESOR:**

Mg. Eliana Soledad Castañeda Núñez

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado.**

---

**Dra. Galia Lescano López**  
**Presidente**

---

**Mgr. Sonia Lidia Romero Vela**  
**Secretaria**

---

**Mgr. Eliana Castañeda Nuñez.**  
**Vocal**

**Dedicatoria:**

Dedico este trabajo a mi esposo y mis hijos por toda la paciencia y el apoyo brindado durante el desarrollo de las actividades realizadas.

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios por la fortaleza brindada, a los docentes por las enseñanzas impartidas a mi familia y a todas las personas quienes de una u otra manera han colaborado en la realización del presente trabajo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Betty Marilú Camana Sarmiento, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa de Maestría en Gestión Pública identificada con DNI N° 09779456, presento la tesis titulada: “Cumplimiento del decreto supremo N° 041 –2014- SA, según la percepción de usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1- El presente trabajo de tesis es de mi autoría.
- 2- He respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas, por lo que la tesis presentada no es copiada ni total ni parcialmente.
- 3- La tesis no ha sido auto copiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener grado académico alguno o previo al título profesional.
- 4- Los datos mostrados en los resultados son auténticos, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados, por tanto, los resultados que se presentan en la tesis deben ser considerados como aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), copia (información sin citar a los 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 a que den lugar, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de Agosto del 2016

Betty Marilú Camana Sarmiento.

DNI: 09779456

## Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Magíster presento la Tesis titulada: “Cumplimiento del decreto supremo N° 041 –2014- SA según la percepción de usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño Breña, 2016”; la cual fue elaborada aplicando los métodos de investigación citados en base a las consultas bibliográficas realizadas y a la experiencia propia.

El documento consta de ocho capítulos. El primer capítulo está relacionado con la introducción y está constituido por los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica, justificación, el problema y los objetivos. El segundo capítulo se refiere al marco metodológico en el cual se tratará sobre la variable, operacionalización de la variable, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo trata de los resultados obtenidos a través de la aplicación de técnicas estadísticas a los que se llegó con la investigación. El cuarto capítulo está referido a discusión de los resultados. El quinto capítulo se tratará de las conclusiones. El sexto capítulo recomendaciones propuestas en base a los resultados obtenidos. El séptimo capítulo comprende las referencias bibliográficas utilizadas, y por último el apéndice.

Con la humildad que me caracteriza y con la certeza de haber realizado un buen trabajo de investigación, contribuyendo a brindar aportes significativos que servirá de guía a futuras investigaciones dejo a vuestro criterio el presente trabajo de investigación para su evaluación.

La autora.

## Lista de contenido

Página del Jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Presentación.	vi
Lista de contenidos.	vii
Lista de tablas.	x
Lista de figuras.	xi
Resumen.	xvi
Abstract.	xvii
I. Introducción.	18
1.1 Antecedentes.	19
1.1.1 Antecedentes Internacionales.	19
1.1.2 Antecedentes nacionales.	24
1.2 Fundamentación teórica.	27
1.3 Justificación.	38
1.4 Problema.	39
1.4.1 Formulación del problema de investigación.	42
1.5 Objetivos.	42

II.	Marco Metodológico.	44
	2.1 Variable.	45
	2.2 Operacionalización de la Variable.	46
	2.3 Metodología.	46
	2.4 Tipo de estudio.	47
	2.5 Diseño de la investigación.	47
	2.6 Población, Muestra y Muestreo.	48
	2.6.1 Población.	48
	2.6.2 Muestra.	48
	2.6.3 Muestreo.	49
	2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	50
	2.7.1 Técnica.	50
	2.7.2 Instrumento.	50
	2.7.3 Validez y Confiabilidad.	51
	2.8 Métodos de análisis de datos.	52
	2.9 Aspectos éticos.	53
III.	Resultados	54
	3.1 Descripción de resultados.	55
	3.1.1 Descripción y análisis de la muestra.	55
	3.1.2 Descripción y análisis de la variable.	60

3.1.3 Descripción y análisis y resultados de la muestra y la variable.	75
3.1.4 Descripción, análisis y resultados de la muestra y la dimensión indicadores de desempeño.	78
3.1.5 Descripción, análisis y resultados de la muestra y la dimensión Compromiso de mejora de los servicios.	82
IV. Discusión.	85
V. Conclusiones.	90
VI. Recomendaciones.	93
VII. Referencias.	95
VIII. Apéndice.	99
Apéndice 1 Artículo Científico.	100
Apéndice 2 Matriz de consistencia.	111
Apéndice 3 Constancia emitida que acredita la realización del estudio in situ.	113
Apéndice 4 Instrumento.	114
Apéndice 5 Base de datos.	116
Apéndice 6 Certificado de validación de expertos.	118
Apéndice 7 Tablas y Figuras.	130

## Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Decreto Supremo N°041 -2014-SA	46
Tabla 2	Tamaño de la muestra.	49
Tabla 3	Validación de instrumentos por juicio de expertos.	51
Tabla 4	Nivel de confiabilidad del instrumento	52
Tabla 5	Distribución de los usuarios, según sexo.	55
Tabla 6	Distribución de los usuarios según edad.	56
Tabla 7	Distribución de los usuarios según grado de instrucción.	57
Tabla 8	Distribución de los usuarios según concurrencia.	58
Tabla 9	Distribución de los usuarios según tipo de seguro.	59
Tabla 10	Nivel de Cumplimiento del D. S. N° 041-2014-SA, según percepción de los usuarios distribuidos por sexo.	60
Tabla 11	Nivel de Cumplimiento del D.S. N° 041-2014-SA, según percepción de los usuarios distribuidos por edad.	61
Tabla 12	Nivel de cumplimiento del D.S. N° 041-2014-SA, según percepción de los usuarios distribuidos por grado de instrucción.	62
Tabla 13	Nivel de cumplimiento del D.S. N° 041-2014-SA, según percepción de los usuarios distribuidos por concurrencia.	63
Tabla 14	Nivel de cumplimiento del D.S. N° 041-2014-SA, según percepción de los usuarios distribuidos por tipo de seguro.	64
Tabla 15	Nivel de cumplimiento de indicadores de desempeño del D.S. N° 041-2014-SA.	65

Tabla 16	Nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño del D.S. N° 041-2014-SA, distribuidos por edad.	66
Tabla 17	Nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño distribuidos por grado de instrucción.	67
Tabla 18	Nivel de cumplimiento de Indicadores de desempeño distribuidos por concurrencia.	68
Tabla 19	Nivel de cumplimiento de indicadores de desempeño distribuidos por tipo de seguro.	69
Tabla 20	Nivel de cumplimiento de los Compromisos de mejora de los servicios distribuidos por sexo.	70
Tabla 21	Nivel de cumplimiento de los Compromisos de mejora de los servicios distribuidos por edad.	71
Tabla 22	Nivel de cumplimiento de los compromisos de mejora de los servicios distribuidos por grado de instrucción.	72
Tabla 23	Nivel de cumplimiento de los compromisos de mejora de los servicios distribuidos por concurrencia de los usuarios.	73
Tabla 24	Nivel de cumplimiento de los compromisos de mejora de los servicios distribuidos por tipo de seguro.	74
Tabla 25	Cumplimiento del Decreto Supremo N° 041-2014-SA, según percepción de los usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño Breña-I 2016.	75
Tabla 26	Nivel de cumplimiento del D. S. N° 041-2014-SA.	77
Tabla 27	Nivel de Cumplimiento de los indicadores de desempeño.	79
Tabla 28	Nivel de cumplimiento de indicadores de desempeño del D.S. N° 041-	81

2014-SA.

Tabla 29	Nivel de Cumplimiento de los compromisos de mejora de los servicios.	82
Tabla 30	Nivel de cumplimiento de los compromisos de mejora de los servicios Según percepción de los usuarios.	85 84
Tabla 31	Nivel de confiabilidad de las preguntas del instrumento.	130
Tabla 32	Distribución de las respuestas según ítems de la dimensión indicadores de desempeño.	131
Tabla 33	Distribución de las respuestas según ítems de la dimensión compromiso de mejora de los servicios.	133

## Lista de Figuras

Figura 1	Distribución de los usuarios, según sexo.	55
Figura 2	Distribución de los usuarios según edad.	56
Figura 3	Distribución de los usuarios según grado de instrucción.	57
Figura 4	Distribución de los usuarios según concurrencia.	58
Figura 5	Distribución de los usuarios según tipo de seguro.	59
Figura 6	Nivel de cumplimiento del D.S. N° 041-2014-SA, distribuidos por sexo.	60
Figura 7	Nivel de cumplimiento del D. S. N° 041-2014-SA, distribuidos por edad.	61
Figura 8	Nivel de cumplimiento del D.S. N° 041-2014-SA, distribuidos por grado de instrucción.	62
Figura 9	Nivel de cumplimiento del D.S. N° 041-2014-SA, distribuidos por concurrencia.	63
Figura 10	Nivel de cumplimiento del D.S. N° 041-2014-SA, distribuidos por tipo de seguro.	64
Figura 11	Nivel de cumplimiento de Indicadores de desempeño distribuidos por sexo.	65
Figura 12	Nivel de cumplimiento de Indicadores de desempeño del D.S. N° 041-2014-SA, distribuidos por edad.	66
Figura 13	Nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño del D.S. N° 041-2014-SA, distribuidos por grado de instrucción.	67
Figura 14	Nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño distribuidos por concurrencia.	68

Figura 15	Nivel de cumplimiento de indicadores de desempeño distribuidos por tipo de seguro.	69
Figura 16	Cumplimiento de los compromisos de mejora de los servicios del D.S. N° 041-2014-SA, distribuidos por sexo.	70
Figura 17	Nivel de cumplimiento de los compromisos de mejora de los servicios del D. S. N° 041-2014-SA distribuidos por edad.	71
Figura 18	Nivel de cumplimiento de los Compromisos de mejora de los servicios distribuidos por grado de instrucción.	72
Figura 19	Nivel de cumplimiento de los compromisos de mejora de los servicios distribuidos por concurrencia.	73
Figura 20	Nivel de cumplimiento de los compromisos de mejora de los servicios distribuidos por tipo de seguro.	74
Figura 21	Nivel de cumplimiento del Decreto Supremo N° 041-2014-SA distribuido por la muestra.	76
Figura 22	Nivel de cumplimiento de la variable D. S N° 041-2014-SA.	77
Figura 23	Análisis del instrumento indicadores de desempeño, según escala de lickerd	78
Figura 24	Nivel de cumplimiento de indicadores de desempeño, distribuidos por características de la muestra.	80
Figura 25	Nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño	81
Figura 26	Análisis del instrumento compromiso de mejora según escala de licker.	82
Figura 27	Nivel de cumplimiento de compromisos de mejora de los servicios distribuidos por características de la muestra.	83

Figura 28	Nivel de cumplimiento de la dimensión compromiso de mejora de los servicios.	84
Figura 29	Distribución de las respuestas, según preguntas, de la dimensión indicadores de desempeño.	132
Figura 30	Distribución de las respuestas, según preguntas, de la dimensión compromiso de mejora.	133

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo demostrar el nivel de cumplimiento del decreto supremo N° 041-2014-SA, según la percepción de los usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña en el año 2016, considerándose como variable el decreto supremo N° 041-2014-SA, como dimensiones: indicadores de desempeño y compromiso de mejora.

La metodología empleada es el cuantitativo, el alcance de la investigación es sustantivo tipo básica descriptiva, el diseño aplicado es el descriptivo simple no experimental de corte transversal, la muestra está constituida por 92 usuarios y se ha empleado como instrumento: la encuesta, constituido por la variable: decreto supremo N° 041-2014-SA, que consta de 20 preguntas, la dimensión indicadores de desempeño 15 preguntas y compromisos de mejora 5 preguntas los cuales son analizados a través del programa estadístico SPSS, considerando los niveles de medición como excelente, bueno y malo.

los resultados son expresados en tablas y figuras, concluyendo que el nivel de cumplimiento del decreto supremo N° 041-2014-SA según la percepción del usuario es excelente en 33.7 %, bueno 60.9% y el 5.4 % malo; en las dimensiones: indicadores de desempeño 39.8% es excelente, 54.3% es bueno y el 6.5% malo; compromiso de mejora el 38% es excelente, 53.3% es bueno y el 8.7% es malo, recomendándose fortalecer el nivel de cumplimiento del decreto supremo N° 041-2014-SA considerados como malo.

Palabras claves: decreto supremo N° 041-2014-SA, indicadores de desempeño, compromiso de mejora y percepción.

## Abstract

This investigation work has the objective to show the compliance level of the “Decreto supremo N° 041-2014-SA” according to the perception of the INSN- Breña users in the present year. The variable will be the “decreto supremo N° 041-2014-SA” and the dimensions will be the indicators of performance and the improvement commitment.

The employed methodology is quantitative, the scope of the investigation is descriptive and the applied design is a cross-sectional descriptive no experimental study. The sample is formed by 92 users; the instrument will be an interview which has as a variable the “decreto supremo N° 041-2014-SA”. Fifteen questions are about indicators of performance and the other five are about improvement commitment. The answers will be analyzed by the SPSS statistic program classifying them as excellent, good or bad.

The results will be shown in tables and figures. According to the users’ perception, the compliance of the “Decreto supremo N° 041-2014-SA” is excellent in a 33.7%, good in a 60.9% and bad in a 5.4%. About the indicators of performance, users think that they are excellent in a 39.8%, good in a 54.3% and bad in a 6.5%. About the improvement commitment, statistics show that users think they are excellent in a 38%, good in a 53.3% and bad in an 8.7%.

Key words: “decreto supremo N° 041-2014 -SA”, indicators of performance, improvement commitment, perception.