

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**GESTIÓN DE SALUD Y RELACIÓN CON CALIDAD  
PERCIBIDA EN EL USUARIO INTERNO DEL  
SERVICIO DE LABORATORIO DE EMERGENCIA  
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA  
OCTUBRE - NOVIEMBRE 2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER  
PILAR VICTORIA ARRIETA VEGA  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
MÉDICO CIRUJANO**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es establecer la relación existente entre la gestión de salud y calidad percibida por el usuario interno del servicio de laboratorio del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el periodo de Octubre a Noviembre 2016.

En Latinoamérica hay estudios como en el caso colombiano el artículo destaca las excesivas complejidades del financiamiento hospitalario que, unidas a insuficiencias regulatorias, coartan los cambios en la gestión. En el caso argentino, que exhibe hospitales sobredimensionados, describe la amplia gama de reformas de la gestión hospitalaria derivada de la descentralización previa, el grado de autonomía respecto de la disciplina fiscal y las diversas concepciones de su inserción en los sistemas de referencia.

Son muchos los cambios que se han desarrollado en el sector salud de nuestro país; ello implica reconocer que los avances existentes en materia de conocimiento científico y tecnológico han sido los grandes protagonistas en estos cambios producidos. Ello implica que la ciencia administrativa es relevante en el entorno del sector salud, las instituciones tiene que gestionarse adecuadamente, y ello debe revertir en la mejora de una serie de variables educativas, entre la que se encuentra la calidad percibida por los usuarios, tanto externa como interna.

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre la gestión de salud y la calidad percibida en el usuario interno en el servicio de laboratorio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el periodo de Octubre-Noviembre del 2016.

**METODOLOGÍA:** Es un diseño, de tipo descriptivo, prospectivo, transversal no experimental que utiliza una fuente de información retrospectiva.

Para el grupo de casos se trabajó con todos los usuarios internos que laboran en el servicio del laboratorio del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante octubre a noviembre 2016 siendo un total de 31 trabajadores.

**RESULTADOS Y CONCLUSIONES:** existe evidencia entre la gestión de salud y la calidad percibida en el usuario interno del laboratorio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2016; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación de 0.772 [ $1$  y  $<1$ ] y  $p$  (0.000) representando un nivel de correlación alta.

**Palabras claves:** *Gestión de Salud y Calidad Percibida*