



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del
Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Vela Vásquez, Juan Nicolas (ORCID: 0000-0002-6652-4718)

ASESOR:

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

TRUJILLO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi amada esposa Iliana Grandes Pastor, quien con su amor incondicional es mi sostén para culminar mis estudios y todos mis objetivos personales, asimismo dedico mi trabajo de investigación a mis princesas Wendy, La viña, Kyara y Melissa, mis hijas quienes me impulsan para terminar mis objetivos dejando un legado de esfuerzo, coraje y perseverancia en ellas.

Mg. Juan Nicolas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y las maravillosas bendiciones que me brinda para afrontar las vicisitudes que se me avecinan. Agradezco a mi Padres quienes, con ejemplo, amor y rigor, me criaron por la senda del bien enseñándome el amor y el empeño por los estudios, así como la importancia de los valores. Por lo cual, también agradezco a los profesores de la prestigiosa Universidad César Vallejo

Mg. Juan Nicolás.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	26
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	27
2.2 Operacionalización de variables.....	29
2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Procedimiento	38
2.5 Métodos de análisis de datos.....	38
2.6 Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSIONES	93
VI. RECOMENDACIONES.....	96
VII. PROPUESTA.....	97
VIII. REFERENCIAS	100
ANEXOS	114
Anexo 1: Matriz de puntuación de la variable gestión administrativa.....	115
Anexo 2: Matriz de puntuación de la variable calidad de atención	118
Anexo 3: Validación del contenido del instrumento gestión administrativa.....	121
Anexo 4: Validación del contenido del instrumento calidad de atención	129
Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la gestión administrativa.....	136
Anexo 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la calidad de atención.....	139

Anexo 7: Cuestionario de la gestión de administrativa	141
Anexo 8: Cuestionario de la calidad de atención	148
Anexo 9: Ficha técnica del instrumento gestión administrativa	152
Anexo 10 Ficha técnica del instrumento calidad de atención	154
Anexo 11: Constancia de la realización de la investigación emitida por la entidad.....	157
Anexo 12: Matriz de consistencia interna del informe de investigación	158
Anexo 13: Constancia del nivel de coincidencia.....	164
Anexo 14: Fotografías	165

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Talento humano especialistas de la salud en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.....	33
Tabla 2. Muestra de talento humano especialistas de la salud en el Hospital Amazónico de Yarinacocha	34
Tabla 3. Comparación de los niveles de puntuación de la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019	41
Tabla 4. Comparación de las dimensiones de la variable gestión administrativa en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.....	31
Tabla 5. Comparación de las dimensiones de la variable calidad de atención en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.....	45
Tabla 6. Descripción de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la puntuación de la variable gestión de administrativa con sus dimensiones y la variable calidad de atención del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019	47
Tabla 7. Descripción de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la puntuación de la variable calidad de atención con sus dimensiones y la variable gestión administrativa del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.	48
Tabla 8. Determinar en qué medida la gestión administrativa incide con la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019	49
Tabla 9. Tabla cruzada Gestión Administrativa*Calidad de Atención	50

Tabla 10. Determinar en qué medida la planeación de la gestión administrativa incide con la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.	51
Tabla 11. Tabla cruzada Planeación *Calidad de Atención	52
Tabla 12. Determinar en qué medida la organización de la gestión administrativa incide con la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.	53
Tabla 13. Tabla cruzada Organización *Calidad de Atención.....	54
Tabla 14. Determinar en qué medida la dirección de la gestión administrativa incide con la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019	55
Tabla 15. Tabla cruzada Dirección *Calidad de Atención	56
Tabla 16. Determinar en qué medida el control de la gestión administrativa incide con la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.	57
Tabla 17. Tabla cruzada Control *Calidad de Atención	58
Tabla 18. Determinar en qué medida la gestión administrativa incide con la tangibilidad de la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019	59
Tabla 19. Tabla cruzada Gestión administrativa * Tangibilidad.	60
Tabla 20. Determinar en qué medida la gestión administrativa incide con la confiabilidad de la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019	61
Tabla 21. Tabla cruzada Gestión administrativa * Confiabilidad.....	62
Tabla 22. Determinar en qué medida la gestión administrativa incide con la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.	63
Tabla 23. Tabla cruzada Gestión administrativa * Capacidad de respuesta.....	64
Tabla 24. Determinar en qué medida la gestión administrativa incide con la seguridad de la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.	65
Tabla 25. Tabla cruzada Gestión administrativa * Seguridad.	66

Tabla 26. Determinar en qué medida la gestión administrativa incide con la empatía de la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019	67
Tabla 27. Tabla cruzada Gestión administrativa * Empatía	68
Tabla 28. Gestión administrativa caracterizada en tres componentes	69
Tabla 29. Ud o su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia sin importar su condición socioeconómica	70
Tabla 30. Ud o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud.	70
Tabla 31. Su atención en emergencias estuvo a cargo del médico	70
Tabla 32. El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con ud o con sus familiares para explicarles el seguimiento de sus problemas de salud.	71
Tabla 33. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que le recetaron	71
Tabla 34. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	71
Tabla 35. La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida	72
Tabla 36. La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida	72
Tabla 37. La atención en la farmacia de emergencia fue única	72
Tabla 38. El médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	73
Tabla 39. Durante su atención en emergencias se respetó su privacidad	73
Tabla 40. El médico que le atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.	73
Tabla 41. El problema de salud por el cual Ud. fue atendido se ha resuelto o mejorado.	74
Tabla 42. El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto o mejorado	74
Tabla 43. El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.....	74
Tabla 44. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.....	75
Tabla 45. Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos que recibió sobre el tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.....	75
Tabla 46. Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencias le parecen adecuados para orientar a los pacientes	75
Tabla 47. La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes	76

Tabla 48. La emergencia contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención 76

Tabla 49. Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos 76

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 01. Comparación de los niveles de puntuación de la variable gestión administrativa y la variable calidad de atención en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019	42
Figura 02. Comparación de las dimensiones de la variable gestión administrativa en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.....	44
Figura 03. Comparación de las dimensiones de la variable calidad de atención en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019.....	46
Figura 04. Gestión administrativa caracterizada en tres componentes	69

RESUMEN

La investigación que se da a conocer muestra como propósito determinar en qué medida la gestión administrativa incide con la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019; por lo cual, se empleó como metodología de estudio el tipo no experimental, mediante su finalidad al estudio se le conoce como aplicada, práctica y/o empírica, mediante su carácter o profundidad es correlacional causal, mediante su naturaleza se puede afirmar que el enfoque es mixto, asimismo mediante el alcance es temporal – transversal y el tipo es descriptivo correlacional llegando al nivel explicativo. La población estuvo compuesta por 671 especialistas en salud con una muestra de 245 y como segunda población se tomó como muestra a 245 pacientes de los diversos servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Debido al tipo de tesis se empleó como instrumento de investigación cuestionarios, entrevistas y encuestas uno para cada variable; determinando la incidencia entre la gestión administrativa en la calidad de atención de los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha; mediante la prueba del coeficiente Tau_b de Kendall, con una puntuación de 0,373** con una significancia de 0,000, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,518**, existiendo una correlación positiva moderada (media). Es por ello que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de estudio, asimismo el director de la entidad sostiene que lo más urgente en cambiar y mejorar es la infraestructura de todo el hospital, por lo cual, la parte administrativa del hospital es responsable de las gestiones de la modernización de la entidad.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de atención.

ABSTRACT

The research that is released shows the purpose of determining the extent to which administrative management is related to the quality of care in the services of the Amazon Hospital of Yarinacocha, 2019; Therefore, the non-experimental type was used as a study methodology, through its purpose the study is known as applied, practical and / or empirical, by its nature or depth it is causal correlational, by its nature it can be affirmed that the approach is mixed, also through chance it is temporary - transversal and the type is descriptive correlational reaching the explanatory level. The population was composed of 671 health specialists with a sample of 245 and as a second population, 245 patients from the various services of the Amazon Hospital of Yarinacocha were taken as a sample. Due to the type of thesis, questionnaires, interviews and surveys were used as research instruments for each variable; determining the incidence among administrative management in the quality of care of the services of the Amazon Hospital of Yarinacocha; using the Kendall's Tau_b coefficient test, with a score of 0.373 ** with a significance of 0.000, the Spearman's Rho coefficient test was also used, with a value of: 0.518 **, with a positive correlation moderate (medium). That is why, the null hypothesis is rejected and the general hypothesis of study is accepted, also the director of the entity maintains that the most urgent thing to change and improve is the infrastructure of the entire hospital, therefore, the administrative part of the hospital is responsible for the modernization of the entity.

Keywords: Administrative Management, Quality of care.