



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión hospitalaria y atención del servicio en las  
gestantes del Hospital San Juan de Lurigancho, en el  
año 2014**

**Tesis para obtener el grado académico de:  
Magister en Gestión de Servicios de Salud**

**Autor:**

**Br. Jessi Lidia Charahua Cabanillas**

**Asesor:**

**Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.**

**Sección**

**Maestría en Gestión de Servicios de Salud**

**Línea de Investigación**

**Gestión de los Servicios de Salud**

**Lima – Perú**

**2014**

**Página del Jurado**

**Mg. OMMERO TRINIDAD VARGAS**

**Presidente**

**Mg. JANNET MARIBEL FLOREZ IBARRA**

**Secretario**

**DR. OSCAR RAFAEL GUILLEN VALLE PhD.**

**Vocal**

## Declaración Jurada

Yo, Jessi Lidia Charahua Cabanillas, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 29688608, con la tesis titulada "Gestión hospitalaria y atención del servicio en las gestantes del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2014".

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 auto plagiado; 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 (datos falsos), plagio (información sin citar a 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 que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 13 de diciembre del 2014

Firma.....

Nombres y apellidos: Jessi Lidia Charahua Cabanillas

DNI: 29688608

## **Dedicatoria**

A mi familia y a quienes me motivaron a persistir en la realización del presente trabajo de investigación.

## **Agradecimiento**

A Dios, a la Universidad César Vallejo y en forma muy especial a la Escuela de Postgrado, de la misma forma a quienes nos brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación; y de manera muy especial a mi asesor de tesis Dr. Oscar Rafael Guillén Valle PhD. por haber confiado en mí y brindado sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de la presente.

## **Presentación**

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: "Gestión hospitalaria y atención del servicio en las gestantes del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2014", realizado para optar el grado académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud, el cual espero sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>Capítulo I Problema de Investigación</b>	
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Formulación del Problema	16
1.2.1 Problema General	16
1.2.2 Problemas Específicos	16
1.3 Justificación	16
1.4 Limitaciones	17
1.5 Antecedentes	17
1.5.1 Internacionales	17
1.5.2 Nacionales	21
1.6 Objetivos	22
1.6.1 Objetivo general	22
1.6.2 Objetivos Específicos	22
<b>Capítulo II Marco Teórico</b>	
2.1 Fundamentos de la variable 1: Gestión hospitalaria	25
2.1.2 Enfoque Teórico	25
2.1.3 Dimensiones de la variable 1	26
2.2 Fundamentos de la variable 2: Atención del servicio en las gestantes	29

2.2.1	Enfoque Teórico	30
2.2.2	Dimensiones de la variable 2: Atención del servicio en las gestantes	31
2.3	Definición de Términos Básicos	33

### **Capítulo III Marco Metodológico**

3.1	Hipótesis	37
3.1.1	Hipótesis General	37
3.1.2.	Hipótesis Específico	37
3.2	Variables	37
3.2.1	Definición conceptual variable 1: Gestión hospitalaria	37
3.2.2	Definición conceptual variable 2: Atención del servicio en las gestantes	38
3.2.3	Definición Operacional de las Variables	38
3.3	Metodología	40
3.3.1	Tipo de Estudio	40
3.3.2	Diseño	41
3.3.3	Población y Muestra	42
3.4	Método de Investigación	44
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
3.5.1	Técnicas e Instrumentos	45
3.5.2	Instrumentos	45
3.5.3	Tratamiento estadístico	47

### **Capítulo IV Resultados**

4.1	Descripción	49
4.2.	Discusión de Resultados	62

Conclusiones y Sugerencias	65
----------------------------	----

Referencias Bibliográficas	68
----------------------------	----

Anexos	73
--------	----

## Índice de Tablas

Tabla 1 Estándares de calidad	19
Tabla 2 Servicios sanitarios	20
Tabla 3 Matriz de operacionalización de la variable 1 Gestión Hospitalaria	39
Tabla 4 Matriz de operacionalización de la variable 2 Atención del servicio en las gestantes	39
Tabla 5 Estadística de Fiabilidad	46
Tabla 6 Revisión de validación por juicio de experto	47
Tabla 7 Distribución de la frecuencia Gestión hospitalaria	49
Tabla 8 Distribución de la frecuencia Atención del servicio en las gestantes	50
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión Liderazgo	52
Tabla 10 Análisis de resultados dimensión Participación del personal	53
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión Mejora continua	55
Tabla 12 Correlación entre la V1 y V2	58
Tabla 13 Correlación entre la dimensión Liderazgo y la V2	59
Tabla 14 Correlación entre la dimensión Participación del personal y V2	60
Tabla 15 Correlación entre la dimensión Mejora continua y V2	61
Tabla 16 Matriz de Consistencia	75
Tabla 17 Matriz del instrumento	76
Tabla 18 Coeficiente de correlación	77
Tabla 19 Cuestionario de la variable 1	79
Tabla 20 Cuestionario de la variable 2	80

## Índice de Figuras

Figura 1 Distribución de la frecuencia Gestión hospitalaria.....	49
Figura 2 Distribución de la frecuencia Atención en el servicio de las gestantes ...	50
Figura 3 Diagrama de dispersión V1 V2 .....	51
Figura 4 Distribución de la frecuencia dimensión Liderazgo .....	52
Figura 5 Diagrama de dispersión D1 V2 .....	53
Figura 6 Distribución de la frecuencia Participación del personal.....	54
Figura 7 Diagrama de dispersión D2 V2 .....	55
Figura 8 Distribución de la frecuencia Mejora continua.....	56

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la Gestión hospitalaria y atención del servicio en las gestantes del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2014.

Se trata de una investigación tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal – Correlacional. La muestra es probabilística; estuvo conformada por 239 gestantes, y el instrumento de investigación cumple con dos requisitos que son la validez y la confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta. Los datos trabajados fueron cualitativos ordinales por lo que se trabajó con Rho de Spearman.

Los resultados de la investigación confirman con un coeficiente de correlación Rho de Spearman estadísticamente muy significativo ( $r = 0.994^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0.05$ ), que existe relación significativa entre la Gestión hospitalaria y atención del servicio en las gestantes del Hospital San Juan de Lurigancho, en el año 2014.

Palabra clave: Gestión hospitalaria, atención del servicio, gestantes

## **Abstract**

The present study aimed to determine the relationship between hospital management and customer service in pregnant Hospital San Juan de Lurigancho, in 2014.

It is a aplicate type research, not experimental, cross-sectional design - correlational. The sample is probabilistic; consisted of 239 pregnant women, and the research instrument fulfills two requirements that the validity and reliability was performed before applying the survey. The data were qualitative ordinal worked so we worked with Spearman Rho.

The results of the investigation confirm with a correlation coefficient of Spearman Rho statistically highly significant ( $r = 0.994$  \*\*  $p = 0.000 < 0.05$ ), there is significant relationship between hospital management and customer service in pregnant Hospital San Juan de Lurigancho, in 2014.

**Keyword:** Hospital management, customer service, pregnant