



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y Calidad de prestaciones
asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena-2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Astrid Jordanka Quiñones Hospina

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

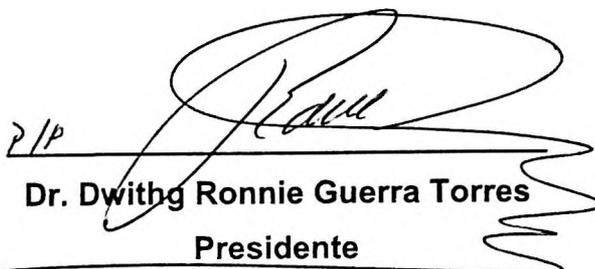
Ciencias Médicas

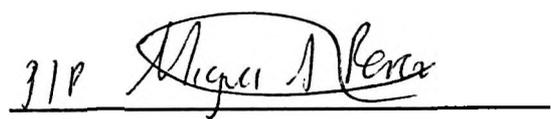
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

Página del jurado

P/P 
Dr. Dwithg Ronnie Guerra Torres
Presidente

P/P 
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni
Secretario

P/P 
Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez
Vocal

Dedicatoria

A mis Queridos y adorables Padres:

José y Demetria por su inmenso amor y Apoyo en todo momento de mi vida, por ser La razón y el motor de mi vida para Culminar mis estudios y obtener el Grado de Magister.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a todos nuestros profesores quienes supieron impartir sus conocimientos con sabiduría y demostrar en todo momento su amistad y aprecio.

Al profesor asesor por su constante apoyo a lo largo de mi trabajo de investigación.

La autora

Declaración de Autoría

Yo, Astrid Jordanka Quiñones Hospina, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; declaro el trabajo académico titulado "Gestión Administrativa y calidad de prestaciones asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena-2017" presentada, en 105 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de junio del 2017



Astrid Jordanka Quiñones Hospina

DNI: 46139368

Presentación

Estimados señores del Jurado evaluador:

Según el Reglamento de Elaboración y Sustentación de tesis del área de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de servicios de la salud, presentando el trabajo titulado: Gestión Administrativa y calidad de prestaciones Asistenciales del hospital Solidaridad Magdalena 2017.

Esta tesis nos muestra lo encontrado durante lo investigado, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de prestaciones asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena 2017, con un muestreo de 80 trabajadores, validando el instrumento (cuestionario) por un juicio de expertos.

El presente trabajo tiene como objetivo el estudio el poder Determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de prestaciones asistenciales en el Hospital Solidaridad, Magdalena 2017 con la finalidad formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la Gestión Administrativa y mejorar la calidad de prestaciones asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena. El trabajo de investigación consta de las siguiente partes: Capítulo I: Introducción, donde se establece el planteamiento del problema, se realiza la formulación del problema, se plantea los objetivos, se presenta la justificación y limitaciones que quizá se pudieron presentar. Antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo II: Material y Método, incluye nivel, tipo y método, área de estudio, población, técnica e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliográfica y anexos

Ilustres jurados que esta investigación cumpla con lo planteado y ustedes dignamente la aprueben.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3. Justificación	27
1.4. Problema	28
1.5. Hipótesis	28
1.6. Objetivos	29
II. Marco Metodológico	31
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Metodología	36
2.4 Tipo de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.7 Técnicas e instrumentación de recolección de datos	38
2.8. Métodos de análisis de resultados	43
2.9 Aspectos éticos	44
III. Resultados	45

IV. Discusión	69
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias bibliográficas	77
VIII. Anexos	80
Anexo 1: Matriz de consistencia	81
Anexo 2: Instrumento: variable 1 Gestión Administrativa	84
Instrumento: variable 2 Calidad de prestaciones Asistenciales	86
Anexo 3: Certificado de validez de contenido de cada uno de los instrumentos	88
Anexo 4: Base de datos variable 1: Gestión Administrativa	93
Base de datos variable 2: Calidad de prestaciones Asistenciales	94
Anexo 5: Constancia emitida la por institución que acredita Estudio in situ	96
Anexo 6: Base de datos prueba confiabilidad variable 1	97
Base de datos prueba confiabilidad variable 2	
Anexo 7: Artículo científico	98

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de variable: Gestión Administrativa</i>	34
Tabla 2	<i>Operacionalización de variable: Calidad de prestaciones Asistenciales</i>	35
Tabla 3	<i>Resultado de validez de instrumentos</i>	41
Tabla 4	<i>Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach según George y Mallery (2003)</i>	42
Tabla 5	<i>Confiabilidad de Instrumento de Variable Gestión Administrativa</i>	42
Tabla 6	<i>Confiabilidad de Instrumento de Variable Calidad de prestaciones asistenciales</i>	43
Tabla 7	<i>Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra</i>	44
Tabla 8	<i>Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de gestión administrativa.</i>	46
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de planificación</i>	47
Tabla 10	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de organización</i>	48
Tabla 11	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de dirección</i>	49
Tabla 12	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de control</i>	50
Tabla 13	<i>Distribución de niveles frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre la calidad</i>	52

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de variable: Gestión Administrativa</i>	34
Tabla 2	<i>Operacionalización de variable: Calidad de prestaciones Asistenciales</i>	35
Tabla 3	<i>Resultado de validez de instrumentos</i>	41
Tabla 4	<i>Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach según George y Mallery (2003)</i>	42
Tabla 5	<i>Confiabilidad de Instrumento de Variable Gestión Administrativa</i>	42
Tabla 6	<i>Confiabilidad de Instrumento de Variable Calidad de prestaciones asistenciales</i>	43
Tabla 7	<i>Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra</i>	44
Tabla 8	<i>Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de gestión administrativa.</i>	46
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de planificación</i>	47
Tabla 10	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de organización</i>	48
Tabla 11	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de dirección</i>	49
Tabla 12	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre el nivel de control</i>	50
Tabla 13	<i>Distribución de niveles frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre la calidad</i>	52

de prestaciones asistenciales

Tabla 14	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre la calidad en elementos tangibles</i>	53
Tabla 15	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre la calidad en fiabilidad</i>	54
Tabla 16	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre la calidad en capacidad de respuesta</i>	55
Tabla 17	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre la calidad en seguridad</i>	56
Tabla 18	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según su percepción sobre la calidad en empatía</i>	57
Tabla 19	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según gestión administrativa y calidad de prestaciones asistenciales</i>	58
Tabla 20	<i>Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de administrativos según planificación y calidad de prestaciones asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena 2017.</i>	59
Tabla 21	<i>Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de administrativos según organización y calidad de prestaciones asistenciales</i>	60
	<i>Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de administrativos según dirección y calidad de prestaciones asistenciales del hospital Solidaridad Magdalena.</i>	61

Tabla 23	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de administrativos según control y calidad de prestaciones asistenciales</i>	62
Tabla 24	<i>Significancia y correlación entre gestión administrativa y calidad de prestaciones asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena 2017.</i>	64
Tabla 25	<i>Significancia y correlación entre planificación y calidad de prestaciones asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena 2017.</i>	65
Tabla 26	<i>Significancia y correlación entre organización y calidad de prestaciones asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena 2017.</i>	66
Tabla 27	<i>Significancia y correlación entre dirección y calidad de prestaciones asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena 2017.</i>	67
Tabla 28	<i>Significancia y correlación entre control y calidad de prestaciones asistenciales del Hospital Solidaridad Magdalena 2017.</i>	68

Lista de figuras

Figura 1	<i>Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre el nivel de gestión administrativa</i>	46
Figura 2	Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre el nivel de planificación	48
Figura 3	Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre el nivel de organización	49
Figura 4	Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre el nivel de dirección	50
Figura 5	Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre el nivel de control	51
Figura 6	<i>Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre la calidad de prestaciones asistenciales</i>	52
Figura 7	Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre la calidad en elementos tangibles	53
Figura 8	Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre la calidad en fiabilidad.	54
Figura 9	Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre la calidad en capacidad de respuesta	55
<i>Figura 10</i>	Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre la calidad en seguridad	56
<i>Figura 11</i>	Distribución porcentual de administrativos según su percepción sobre la calidad en empatía	57
<i>Figura 12</i>	<i>Distribución porcentual de administrativos según gestión administrativa y calidad de prestaciones asistenciales</i>	58

Figura 13	Distribución porcentual de administrativos según planificación y calidad de prestaciones asistenciales	60
<i>Figura 14</i>	<i>Distribución porcentual de administrativos según organización y calidad de prestaciones asistenciales</i>	61
Figura 15	Distribución porcentual de administrativos según dirección y calidad de prestaciones asistenciales	62
<i>Figura 16</i>	Distribución porcentual de administrativos según control y calidad de prestaciones asistenciales.	63

Resumen

En la investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad de prestaciones asistenciales en el Hospital Solidaridad Magdalena-2017”, el objetivo general de la investigación fue Determinar relación entre gestión administrativa y calidad de prestaciones asistenciales en el Hospital Solidaridad Magdalena -2017.

El tipo de investigación es no experimental, descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores del Hospital Solidaridad Magdalena. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,934 para la variable gestión administrativa y 0,856 para la variable calidad de prestaciones asistenciales.

El resultado principal de la investigación se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de prestaciones asistenciales en los trabajadores del Hospital Solidaridad Magdalena. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = .819**).

Palabras Clave: Gestión administrativa y Calidad de prestaciones asistenciales.

Abstract

In the research entitled "Administrative management and quality of health care services in the Hospital solidarity Magdalena-2017", the general objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of care services at Hospital solidarity Magdalena -2017.

The type of research is non-experimental, descriptive and research design is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 80 workers from the Hospital solidarity Magdalena. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which came out very high in both variables: 0.934 for the administrative management variable and 0.856 for the variable quality of care services.

The main result of the investigation is that there is a direct and significant relationship between the administrative management and the quality of care services in the workers of the Hospital Solidaridad Magdalena. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.05; Rho = .819 **).

Key words : Administrative management and quality of health care services.