



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión hospitalaria y calidad de servicio en el laboratorio
clínico del Hospital San Juan de Lurigancho 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en gestión en salud

AUTORA:

Br. Liz Yanet Román Clemente

ASESOR:

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ - 2017

Página del jurado

.....

Dr. Sánchez Díaz Sebastián

Presidente

.....

Mgtr: Fabián Rojas Lenin Enríquez

Secretario

.....

Dr. Pando Sussoni Leónidas Eduardo

Vocal

Dedicatoria

Al Todopoderoso; a mis progenitores Julia y José, que son mi soporte en la vida. Este trabajo está dedicado a mi familia; a mi esposo Arturo mis hijos Yadira y Alejandro por su apoyo a mis jefes y compañeros de trabajo quienes hicieron posible que el presente estudio se realice.

A mis distinguidos asesores de tesis del Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes me prepararon académicamente y profesionalmente, para el desarrollo de ésta tesis.

Agradecimiento

Agradezco profundamente al equipo de gestión de la Universidad César Vallejo quienes hacen lo posible para que la formación en esta casa superior sea cada día más de calidad, en especial a la escuela de Posgrado.

También agradezco a mis padres por ser los cómplices de mi formación profesional, apoyándome incondicionalmente.

Un agradecimiento especial a mi esposo y a mis hijos, quienes son uno de los motivos principales que me inspira a ser cada día mejor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Liz Yanet Román Clemente, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10673401, con la tesis titulada: “Gestión hospitalaria y calidad de servicio en el laboratorio clínico del Hospital San Juan de Lurigancho 2016”.

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.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo del 2017

Liz Yanet Román Clemente
DNI N° 10673401

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión hospitalaria y calidad de servicio en el laboratorio clínico del Hospital San Juan de Lurigancho 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión en Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El documento consta de siete capítulos, el primer capítulo – introducción, está orientado a abordar el planteamiento del problema, antecedentes, justificación, hipótesis, problemas y objetivos de la investigación; el segundo capítulo marco metodológico, presenta el marco referencial, el tercer capítulo – resultados, contiene la descripción de las hipótesis y las variables, el cuarto capítulo – discusión, está orientado a los resultados, en referencia a los antecedentes nacionales e internacionales, el quinto capítulo – conclusiones, contiene los resultados del estudio, el sexto capítulo – recomendaciones, hechas a la institución para que se cumplan a lo que se quiere llegar con el estudio, séptimo capítulo, las referencias bibliográficas los cuales nutren las bases de este estudio. Y finalmente se adjuntan los anexos.

Espero señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra universidad y merezca su aprobación.

Liz Yanet Román Clemente

Contenido

PÁGINA DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
CONTENIDO.....	vii
RESUMEN.....	xi
SUMMARY.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	xiii
1.1. Antecedentes.....	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística.....	19
1.3. Realidad problemática.....	32
1.4. Formulación del problema.	33
1.4.1. Problema general	33
1.4.2. Problemas específicas.....	33
1.5. Justificación del estudio.	34
1.5.1. Justificación teórica.....	34
1.5.2. Justificación práctica.....	35
1.5.3. Justificación metodológica	35
1.6. Hipótesis.....	35
1.6.1. Hipótesis general	35
1.6.2. Hipótesis específicas	36
1.7. Objetivos.....	36
1.7.1. Objetivo general.....	36
1.7.2. Objetivos específicos.....	37
II. MARCO METODOLÓGICO.....	38
2.1. Diseño de investigación.....	39
2.2. Variables, operacionalización.....	39
2.2.1. Operacionalización de variables.....	41

2.3.	Población y muestra	43
2.3.1.	Población.....	43
2.3.2.	Muestra.....	43
2.3.3.	Unidad de análisis.....	44
2.4.	Técnicas e instrumento.....	44
2.4.1.	Validez del instrumento.....	45
2.4.2.	Confiabilidad.....	45
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	45
2.6.	Aspectos éticos.....	45
2.7.	Análisis de fiabilidad.....	46
III.	RESULTADOS.....	47
3.1.	Análisis descriptivo de Variables y Dimensiones.....	48
3.1.1.	Análisis descriptivo de Gestión Política.....	48
3.1.2.	Análisis descriptivo de dimensión política.....	49
3.1.3.	Análisis descriptivo de dimensión económica	50
3.1.4.	Análisis descriptivo de dimensión técnica.....	51
3.1.5.	Análisis descriptivo de Calidad de servicio.....	52
3.1.6.	Análisis descriptivo de dimensión elementos tangibles.....	53
3.1.7.	Análisis descriptivo de dimensión fiabilidad.....	54
3.1.8.	Análisis descriptivo de dimensión capacidad respuesta	55
3.1.9.	Análisis descriptivo de dimensión seguridad y empatía	56
3.2.	Contraste de hipótesis.....	57
3.2.1.	Contrastación de hipótesis general.....	57
3.2.2.	Contrastación de hipótesis específica 1.....	59
3.2.3.	Contrastación de hipótesis específica 2.....	61
3.2.4.	Contrastación de hipótesis específica 3.....	63
3.2.5.	Contrastación de hipótesis específica 4.....	65

IV.	DISCUSIÓN.....	67
V.	CONCLUSIÓN.....	72
VI.	RECOMENDACIONES.....	75
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
	APÉNDICE.	

índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	41
Tabla 2: Población.....	42
Tabla 3: Distribución de la muestra por población de trabajadores.....	43
Tabla 4: Análisis de fiabilidad de Gestión hospitalaria.....	46
Tabla 5: Análisis de fiabilidad de calidad de servicio en el laboratorio clínico.....	46
Tabla 6: Variable Gestión hospitalaria.....	48
Tabla 7: Dimensión técnica de la Gestión hospitalaria	49
Tabla 8: Dimensión técnica de la Gestión hospitalaria	50
Tabla 9: Dimensión técnica de la Gestión hospitalaria	51
Tabla 10: Variable calidad de servicio en el laboratorio clínico	52
Tabla 11: Estrategias de Elementos Tangibles.....	53
Tabla 12: Estrategias de Fiabilidad.....	54
Tabla 13: Estrategias de Capacidad de Respuesta.....	55
Tabla 14: Estrategias de Seguridad y Empatía.....	56
Tabla 15: Contraste de hipótesis general	58
Tabla 16: Contraste de hipótesis específica 1.....	60
Tabla 17: Contraste de hipótesis específica 2.....	62
Tabla 18: Contraste de hipótesis específica 3.....	64
Tabla 19: Contraste de hipótesis específica 4.....	66

Resumen

La presente tesis se ha titulado: Gestión hospitalaria y calidad de servicio en el laboratorio clínico del Hospital San Juan de Lurigancho 2016, en la presente investigación se planteó como objetivo general; determinar la relación entre la Gestión hospitalaria y calidad de servicio en el laboratorio clínico del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016. La población para el presente estudio estuvo formado por 800 individuos, de las cuales mediante un muestreo aleatorio simple se obtuvo como muestra a 260 personas que laboran en el hospital.

El estudio es de tipo hipotético deductivo, descriptivo correlacional, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario (encuesta), empleando la escala de Likert, el diseño de la investigación ha sido no experimental transversal. La técnica que se empleó fue la encuesta y fue aplicada en un tiempo y espacio único, es decir fueron encuestados únicamente 260 trabajadores.

Los datos fueron procesados por medio del programa estadístico SPSS versión 21. El resultado final que se obtuvo, previo análisis y evaluación evidenciaron que, la variable Gestión hospitalaria y calidad de servicio en el laboratorio clínico están relacionados en un 0,517 (Rho de Spearman), el cual nos indica que es de una moderada correlación, es decir la variable Gestión hospitalaria se relaciona a calidad de servicio en el laboratorio.

Palabras Claves: Gestión, Calidad de Servicio.

Summary

The present thesis has been titled: Hospital management and quality of service in the clinical laboratory of Hospital San Juan de Lurigancho 2016, in the present investigation was raised as a general objective; to determine the relation between Hospital Management and quality of service in the clinical laboratory of the Hospital de San Juan de Lurigancho 2016. The population for the present study was formed by 800 individuals, of whom by means of a simple random sampling was obtained as sample to 260 people working in the hospital.

The study is a type of hypothetical, deductive and descriptive correlational, the instrument used was the questionnaire (survey), using the Likert scale, the design of the research has been non-experimental cross-sectional. The technique used was the survey and was applied in a single time and space, ie only 260 workers were surveyed.

The data was processed using the statistical program SPSS version 21. The final result obtained, after analysis and evaluation, showed that the variable Hospital management and quality of service of the clinical laboratory are related in a 0.517 (Rho de Spearman), which indicates that it is of a moderate correlation, that is to say the Hospital management variable affects the Quality of the service of the laboratory.

Key Words: Management, Quality of Service.