



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios  
en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED  
de Salud Ventanilla, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Jonathan Orihuela Flores

**ASESOR:**

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**Página del jurado**

.....  
Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

**Presidente del jurado**

.....  
Mg. Guido Junior Bravo Huaynates

**Secretario del jurado**

.....  
Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

**Vocal del jurado**

### **Dedicatoria**

Con amor y gratitud a Dios, por su amor y permitirme alcanzar este caro anhelo de ser un profesional competente; a mi familia por su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos continuar nuestros estudios.

A mi asesor Dr. Mitchell Alarcón Díaz, por su asesoramiento para alcanzar obtener el grado académico de Maestro.

A mis familiares y amigos por sus consejos y orientaciones constantes, para lograr la ejecución de la investigación que presento.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Jonathan Orihuela Flores, identificado con DNI N°42726546 estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima, declaro el trabajo académico titulado: “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017”, presentada, en 130 folios para la obtención del grado académico de Maestro en gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.

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, 18 marzo del 2018

.....  
Jonathan Orihuela Flores

DNI N° 42726546

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017,” cuyo objetivo fue: determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presenta las conclusiones. En el sexto capítulo se formula las. En el séptimo capítulo, se presenta las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por lo cual, espero que esta investigación cumpla con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y esperando que merezca su aprobación.

El autor

## Índice

	<b>Página</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	49
1.5 Justificación del estudio	50
1.6 Hipótesis	51
1.7 Objetivos	52
<b>II. Método</b>	
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables, operacionalización	56
2.3. Población y muestra	59
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	61
2.5. Métodos de análisis de datos	66
2.6. Aspectos éticos	67
<b>III. Resultados</b>	68
<b>IV. Discusión</b>	86
<b>V. Conclusiones</b>	91

<b>VI. Recomendaciones</b>	94
<b>VII. Referencias</b>	97

**ANEXOS**

Anexo A: Matriz de consistencia	101
Anexo B: Instrumentos	102
Anexo C: Validez de los instrumentos	110
Anexo D: Base de datos	128
Anexo E: Acreditación de la institución donde aplicó su trabajo de investigación	138
Anexo F: Artículo científico	139



## Índice de Tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa	57
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de atención	58
Tabla 3. Población de estudio	59
Tabla 4. Muestra de estudio	60
Tabla 5. Ficha técnica de la variable gestión administrativa	62
Tabla 6. Ficha técnica de la variable calidad de atención	63
Tabla 7. Resultados de la Validez del contenido de los Instrumentos	64
Tabla 8. Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach.	65
Tabla 9. Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto. Variable: Gestión administrativa	65
Tabla 10. Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto. Variable: calidad de atención	66
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable gestión administrativa	69
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión Planificación	70
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión organización	71
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión dirección	72
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión control	73
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable calidad de atención	74
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión tangibilidad	75
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión fiabilidad	76

Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta	77
Tabla 20. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión seguridad	78
Tabla 21. Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía	79
Tabla 22. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa y calidad de atención	80
Tabla 23. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa en su dimensión planificación y calidad de atención	81
Tabla 24. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa en su dimensión organización y calidad de atención	82
Tabla 25. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa en su dimensión dirección y calidad de atención	83
Tabla 26. Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa en su dimensión control y calidad de atención	84

**Índice de Figuras**

	<b>Página</b>
Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional	55
Figura 2. Gestión administrativa	69
Figura 3. Planificación	70
Figura 4. Organización	71
Figura 5. Dirección	72
Figura 6. Control	73
Figura 7. Calidad de atención	74
Figura 8. Tangibilidad	75
Figura 9. Fiabilidad	76
Figura 10. Capacidad de respuesta	77
Figura 11. Seguridad	78
Figura 12.- Empatía	79

## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017, tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017”.

Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión administrativa y calidad de atención. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen la validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 250, la muestra por 152 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegó a la siguiente conclusión, que existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta ( $r= 0,985-$ ,  $p< 0.05$ ) y directamente proporcional, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

**Palabras Clave:** Gestión administrativa, Calidad de atención, Organización, Fiabilidad.

## Abstract

The present qualified investigation: administrative Management and quality of attention to the users in the Center of Health Pachacútec's Santa Rosa of the NETWORK of Health Window, 2017, had as general aim the degree of relation determined between administrative management and quality of attention to the users in the Center of Health Pachacútec's Santa Rosa of the NETWORK of Health Window, 2017 ".

The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables administrative management and quality of attention. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which determined that the questionnaires have the validity and reliability.

The used method was hypothetical deductive, the type of investigation was basic of level correlational, of quantitative approach; of not experimental design: cross street. The population was formed for 250, the sample for 152 and the sampling was of type probabilistic. The technology used to gather the information was the survey and the instruments of compilation of information were questionnaires that were due validated across the statistician of reliability Cronbach's Alpha. It

Came near to the following conclusion that exists a statistically significant, very high correlation ( $r = -0,985$ ,  $p < 0.05$ ) and directly proportionally, between administrative management and quality of attention to the users in the Center of Health Pachacútec's Santa Rosa of the NETWORK of Health Window, 2017.

**Key Words:** administrative management, quality of attention, organization and reliability.