



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL CENTRAL PNP LUIS**

SAENZ, JESUS MARIA, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

LOPEZ ALIAGA, GIANELLA LAURA

ASESOR

Dr. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **LÓPEZ ALIAGA GIANELLA LAURA** cuyo título es: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL HOSPITA CENTRAL PNP LUIS SAENZ, JESUS MARIA, 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...15... (número) ...Quince..... (letras).

Los Olivos, 29 de noviembre de 2018



.....
Dr. Juan Manuel Vasquez Espinoza
PRESIDENTE



.....
MSc. Edih Geobana Dominguez
Rosales
SECRETARIO



.....
Dr. Pedro Constante Castilla Castillo
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado con mucho amor a mis padres quienes han sido mi motivación para poder culminar mi carrera durante todos estos años, seguir estudiando y cumplir mis metas trazadas, los quiero mucho y espero que siempre se sientan orgullosos de mi persona

Agradecimiento

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones también estoy agradecida con la Universidad Cesar Vallejo por su servicio y el apoyo de los docentes de la escuela de Administración de Empresas a lo largo de toda mi carrera universitaria

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, López Aliaga, Gianella Laura identificada con D.N.I. N° 75096878, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, me presento con la tesis titulada "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el hospital central PNP LUIS SAENZ Jesús María, 2018" declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 2018



López Aliaga, Gianella Laura
D.N.I N° 75096878

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el hospital central PNP LUIS SAENZ Jesús María, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación consta de 3 capítulos: en el Capítulo I Introducción, señalamos la realidad problemática, los antecedentes nacionales e internacionales, teorías relacionadas al tema la cual definirá las variables, dimensiones e indicadores, para por último pasar a la formulación del problema, justificaciones objetivos e hipótesis; Capítulo II Método, se desarrollara el diseño de la investigación, el cuadro de Operacionalización, la población y la muestra, así como las técnicas e instrumentos que servirá para la recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos; Capítulo III Resultado se dará a conocer los resultados de la presente investigación para lo cual se utilizó el programa SPSS 22 para su análisis; Capítulo IV Discusión, se discutirá los resultados de la investigación en conjunto con las teorías y los antecedentes; Capítulo V Conclusión, se mencionara los resultados más sobresalientes de la investigación; Capítulo VI Recomendaciones, se planteará las posibles soluciones que la empresa podría considerar con fin de poder solucionar los problemas identificados.

Gianella Laura López Aliaga

INDICE

Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración jurada de autenticidad	V
Presentación	VI
Resumen	VII
Abstract	VII
Indice de Tablas	XI
Índice de figuras	XII
I. Introducción	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	14
1.2.1. Tesis Internacionales	14
1.2.1. Tesis Nacionales	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Teoría de la Gestión administrativa	20
1.4. Formulación del Problema	34
1.4.1. Problema General	34
1.4.2. Problemas Específicos	34
1.5. Justificación del Estudio	34
1.5.1. Teórica	34
1.5.2. Práctica	35
1.5.3. Metodológica	35
1.6. Hipótesis	35
1.6.1. Hipótesis General	35
1.6.2. Hipótesis Específicas	35
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo General	36
1.7.2. Objetivos Específicos	36
II. Método	37
2.1. Diseño de la investigación	37
2.2. Variables y Operacionalización	38
2.3. Población y muestra	40

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5. Método de análisis de los datos	43
2.6. Aspectos éticos	43
III. Resultados	44
3.1. Análisis descriptivo de los resultados	44
3.2. Prueba de Normalidad de las Variables	50
3.3. Prueba de Hipótesis	51
IV. Discusión	57
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	64
VII. Referencias	65
Anexo 1. Matriz de Consistencia	68
Anexo 2. Cuestionario	69
Anexo 3. Validez de Instrumento por juicio	72
Anexo 4. Base de Datos	75
Anexo 5. Turnitin	69

Indice de Tablas

	Pág
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de las variables	40
Tabla 2. Validación de expertos	43
Tabla 3. Rangos de confiabilidad	43
Tabla 4. Resumen del procesamiento de los casos	43
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad	43
Tabla 6. Gestión Administrativa	46
Tabla 7. Planeación	46
Tabla 8. Organización	47
Tabla 9. Control	48
Tabla 10. Dirección	48
Tabla 11. Calidad de servicio	49
Tabla 12. Capacidad de respuesta	49
Tabla 13. Seguridad	50
Tabla 14. Satisfacción	51
Tabla 15. Empatía	52
Tabla 16. Prueba de Normalidad	53
Tabla 17. Prueba de Hipótesis General	54
Tabla 18. Escala de coeficientes de correlación	55
Tabla 19. Prueba de Hipótesis Especifica 1	56
Tabla 20. Prueba de Hipótesis Especifica 2	57
Tabla 21. Prueba de Hipótesis Especifica 3	58

Índice de figuras

	Pág
Figura 1. Fases del modelo de Juran	29
Figura 2. Fases del modelo SERVQUAL	30
Figura 3. Gestión Administrativa	46
Figura 4. Planeación	46
Figura 5. Organización	47
Figura 6. Control	48
Figura 7. Dirección	48
Figura 8. Calidad de servicio	49
Figura 9 Capacidad de respuesta	49
Figura 10 Seguridad	50

RESUMEN

La presente investigación designada "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el hospital central PNP LUIS SAENZ Jesús María, 2018". Tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. Así mismo se utilizó la escala Likert para la recolección de los datos, la muestra estuvo conformada con 89 colaboradores entre personal administrativo y técnicos del área de emergencia del hospital. El método de investigación fue de descriptivo - correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Los datos se obtuvieron utilizando la técnica de encuesta a través de un cuestionario tipo Likert de 24 preguntas, se procesaron los datos mediante el uso del programa SPSS 20, para el análisis se emplearon las estadísticas descriptiva correlacional; lográndose como resultado que existe correlación positiva considerable ($R = 0,762$) de la variables Gestión administrativa y Calidad de servicio.

Palabras clave:

Calidad de servicio, planeación, dirección y control.

Abstract

In the present investigation, "Administrative management and its relationship with the quality of service in the central hospital LUIS SAENZ PNP Jesús María, 2018" was designated. Its objective was to determine the relationship between both variables. The Likert scale was also used to collect the data, the sample consisted of 89 collaborators between the administrative staff and the technicians of the emergency area of the hospital. The research method was descriptive - correlational, not experimental cross-sectional design. The data was obtained by means of the survey technique through a Likert questionnaire of 24 questions, the data were processed through the use of the SPSS 20 program, for the analysis the descriptive and inferential statistics were used; achieving as a result that there is a considerable positive correlation ($R = 0.762$) of the variables Administrative management and Quality of service.

Keywords:

Quality of service, planning, direction and control