



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad de servicio según pacientes
de Traumatología Hospital Nacional Cayetano Heredia,
2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Ricardo Mesias Padilla Cabrera

Br. Teresa Estacio Bustamante

ASESOR:

Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2015

Dr. Antonio LipLicham
Presidente

Dr. Ricardo Guevara Fernandez
Secretario

Mg. Jesús Núñez Untiveros
Vocal

Dedicatoria

A mí amada esposa, mis pequeños hijos y mí adorada madre por su gran apoyo incondicional, paciencia y amor.

A Dios por su iluminación en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Dedicatoria

A Dios por darme la fuerza e inspiración para continuar creciendo.

A mis amados padres Luis y Lucila porque desde el cielo me acompañan.

A mi esposo e hijas por todo su apoyo.

Agradecimiento

A nuestros familiares, amigos y colegas del aula, por su confianza, su tiempo, experiencia y apoyo en los trabajos.

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos la oportunidad de poner en práctica nuestros conocimientos en favor de nuestras profesiones y de esta forma poder aportar a la Gestión Pública.

A todos los profesores de la Maestría de Gestión Pública quienes directa o indirectamente, confiaron y compartieron sus conocimientos con nosotros, sobrepasando nuestras expectativas enormemente.

Declaración Jurada

Nosotros, Ricardo Mesias Padilla Cabrera y Teresa Estacio Bustamante, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados(a) con DNI 43242492 y DNI 10338106 respectivamente, con la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio según pacientes de Traumatología Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos 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 plagiada; 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Abril de 2015

Firma.....

Ricardo Mesias Padilla Cabrera

DNI: 43242492

Firma.....

Teresa Estacio Bustamante

DNI: 10338106

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presentamos la Tesis titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio según pacientes de Traumatología Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

El presente trabajo de investigación fue concebido desde la necesidad por conocer la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una institución de salud pública.

La investigación está estructurada en siete capítulos.

El capítulo 1 describe los antecedentes, la fundamentación de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, se plantea el problema, los objetivos y las hipótesis.

El capítulo 2 contiene las variables de estudio, la metodología utilizada en la investigación, describiendo las características del diseño, la población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado.

En el tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos así como la contrastación con la hipótesis.

El capítulo cuarto describe la discusión de resultados, el quinto las conclusiones de la investigación, el capítulo 6 muestra las recomendaciones y finalmente el séptimo capítulo contiene las referencias bibliográficas.

Se incluyen también los correspondientes anexos.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	16
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	23
1.2.1 Variable 1: Gestión administrativa	23
1.2.2 Variable 2: Calidad de servicio	34
1.3 Justificación	45
1.4. Problema	46
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	51
II MARCO METODOLÓGICO	52
M	
2.1 Variables	53
2.2 Operacionalización de variables	54
2.3 Metodología	55
2.4 Tipo de estudio	55
2.5 Población, muestra y muestreo	57
2.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos	58

2.7	Métodos de análisis de datos	64
2.8	Aspectos éticos	65
III.	RESULTADOS	66
IV.	DISCUSIÓN	77
V.	CONCLUSIONES	80
VI.	RECOMENDACIONES	82
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
	ANEXOS	90
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	91
	Anexo 2. Instrumentos	93
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	95
	Anexo 4. Base de datos	102
	Anexo 5. Tabla de coeficiente de correlación de Rho Spearman	106

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla1. Operacionalización de variable gestión administrativa	63
Tabla2. Operacionalización de la variable calidad de servicio	63
Tabla 3. Validez de variable gestión administrativa	71
Tabla 4. Validez de la variable calidad de servicio	71
Tabla5. Confiabilidad del cuestionario gestión administrativa	72
Tabla6. Confiabilidad cuestionario calidad de servicio	72
Tabla7.Niveles de la gestión administrativa y la calidad de servicio	76
Tabla8.Niveles de la planeación y la calidad de servicio	77
Tabla9.Niveles de la organización y la calidad de servicio	78
Tabla10.Niveles de la dirección y la calidad de servicio	79
Tabla 11. Niveles del control y la calidad de servicio	80
Tabla 12. Correlación gestión administrativa y la calidad de servicio	81
Tabla13. Correlación planeación y la calidad de servicio	82
Tabla 14. Correlación organización y la calidad de servicio	83
Tabla 15. Correlación dirección y la calidad de servicio	84
Tabla 16. Correlación control y la calidad de servicio	85

Lista de Figuras

	Pág.
Figura.1. Esquema del diseño de investigación	65
Figura.2. Niveles de la gestión administrativa y la calidad de servicio	76
Figura.3. Niveles de la planeación y la calidad de servicio	77
Figura.4. Niveles de la organización y la calidad de servicio	78
Figura.5. Niveles de la dirección y la calidad de servicio	79
Figura.6. Niveles del control y la calidad de servicio	80

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según pacientes de Traumatología Hospital Nacional Cayetano Heredia 2014. La población es de 85 encuestados, la muestra fue no probabilística de 85 pacientes en los cuales se han empleado las variables: Gestión administrativa y calidad de servicio.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. El presente trabajo utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional, Se desarrollaron dos instrumentos: Cuestionario Gestión administrativa, el cual estuvo constituido por 16 preguntas en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca) y el cuestionario en base a la teoría de la calidad de servicio, el cual estuvo constituido también por 16 preguntas en la escalada de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca), con la validación de expertos, a través de dichos instrumentos se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: que brindaron información acerca del gestión administrativa y calidad de servicio a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio según pacientes de Traumatología Hospital Nacional Cayetano Heredia 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.769, representa una alta correlación entre las variables.

Palabras Clave: Gestión administrativa y calidad de servicio.

Abstract

The present study was overall goal determine the relationship between the administration and quality of service as trauma patients Cayetano Heredia National Hospital 2014. The population is 85 respondents the sample was not random of 85 patients in which they have employee variable: Administrative management and quality of service.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire administrative management, which consisted of 16 questions on the Likert scale (always, often, sometimes, hardly ever and ever) and questionnaire bases theory of quality of service, which consisted of 16 answers are Likert: questionnaire indices: (always, often, sometimes, almost never and never), who provided information about the administrative and service quality through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that the administration is significantly related to quality of service as trauma patients 2014 National Hospital Cayetano Heredia, with the correlation coefficient of 0.769 Spearman Rho, represent a high correlation between variables.

Keywords: Administrative management and quality of service