



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ALMACENES Y SU INFLUENCIA EN LA
ATENCIÓN AL PACIENTE DEL HOSPITAL REBAGLIATI MARTINS**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

JUAN FRANCISCO CASTILLO MAYTA

ASESOR:

Mg. MARTHA AMES COCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2014

Página del Jurado



Dr. BERNARDO COJAL LOLI
Presidente



Mg. TERESA GONZALES MONCADA
Secretario

CPC. JESSICA HUAPAYA CUZCANO
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis queridos padres, que en paz descansan, aquellos que forjaron mi futuro desde cuando era muy pequeño para ser un hombre de bien.

Agradecimiento

Mi agradecimiento profundo a nuestros profesores por compartir sus conocimientos con nosotros.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Juan Francisco Castillo Mayta, con DNI N° 07638105, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también 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.

Lima, febrero del 2014

JUAN FRANCISCO CASTILLO MAYTA

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 de la Calidad en Almacenes y su Influencia en la Atención al Paciente del Hospital Rebagliati Martins”, 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 de Empresas.

JUAN FRANCISCO CASTILLO MAYTA

Índice

Página del Jurado.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN:	1
1.1. Problema	48
1.2. Hipótesis	48
1.3. Objetivos.....	49
II. MARCO METODOLÓGICO:.....	50
2.1. Variables	50
2.2. Operacionalización de variables.....	51
2.3. Metodología	55
2.4. Tipos de estudio.....	57
2.5. Diseño	58
2.6. Población, muestra y muestreo.....	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
2.8. Métodos de análisis de datos	61
2.9. Aspectos éticos	61
III. RESULTADOS.....	63
3.1. Análisis Descriptivo del Estudio	63
3.2. Análisis Correlativo de Variables por Hipótesis	73
IV. DISCUSIÓN	87
V. CONCLUSIONES.....	89
VI. SUGERENCIAS	91
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS.....	95

Índice de Tablas

Tabla 1 - Contingencia Gestión de calidad * Atención a pacientes.....	63
Tabla 2 - Contingencia Capacitación * Atención a pacientes	64
Tabla 3 - Contingencia Relación laboral * Atención a pacientes.....	65
Tabla 4 - Contingencia Calidad Personal* Atención a pacientes.....	66
Tabla 5 - Contingencia Organización * Atención a pacientes.....	67
Tabla 6 - Contingencia Tecnología * Atención a pacientes	68
Tabla 7 - Contingencia Trato * Atención a pacientes	69
Tabla 8 - Contingencia Actitud * Gestión de calidad.....	70
Tabla 9 - Contingencia Servicio de calidad * Gestión de calidad.....	71
Tabla 10 - Contingencia Expectativas * Gestión de calidad	72
Tabla 11 - Pruebas de Chi-cuadrado.....	73
Tabla 12 - Correlación de Ch2 - HE1	74
Tabla 13 - Correlación de Ch2 - HE2	74
Tabla 14 - Correlación de Ch2 - HE3	75
Tabla 15 - Correlación de Ch2 - HE4	76
Tabla 16 - Correlación de Ch2 - HE5	76
Tabla 17 - Resumen de correlación de Ch2 - H1.....	78
Tabla 18 - Resumen de correlación de Pearson HE1.....	79
Tabla 19 - Resumen de correlación de Ch2 HE2.....	81
Tabla 20 - Resumen de correlación de Pearson HE3.....	83
Tabla 21 - Resumen de correlación de Ch2 - HE4.....	84
Tabla 22 - Resumen de correlación de Ch2 - HE5.....	86

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 - Contingencia Gestión de Calidad * Atención a pacientes	63
Ilustración 2 - Contingencia Capacitación * Atención a pacientes.....	64
Ilustración 3 - Contingencia Relación laboral * Atención a pacientes.....	65
Ilustración 4 - Contingencia Calidad Personal* Atención a pacientes.....	66
Ilustración 5 - Contingencia Organización * Atención a pacientes	67
Ilustración 6 - Contingencia Tecnología * Atención a pacientes.....	68
Ilustración 7 - Contingencia Trato * Gestión de calidad.....	69
Ilustración 8 - Contingencia Actitud * Gestión de calidad.....	70
Ilustración 9 - Contingencia Servicio de calidad * Gestión de calidad	71
Ilustración 10 - Contingencia Expectativas * Gestión de calidad	72

RESUMEN

El estudio titulado “Gestión de la Calidad en Almacenes y su Influencia en la Atención al Paciente del Hospital Rebagliati Martins”, tuvo como objetivo general, Determinar la relación de la gestión de calidad en almacenes, sobre la atención a pacientes del Hospital Rebagliati Martins, estudio correlativo de corte transversal descriptivo, tiene como muestra a 40 individuos, todos ellos trabajadores del área de almacén del Hospital Rebagliati en el Distrito de Jesús María; se aplicó un estudio de correlación de Pearson, con lo que llegamos a concluir nuestro estudio para lo que se aplicaron las técnicas aprendidas previamente en metodología, para poder culminar nuestro estudio, a través de la aplicación de instrumentos diseñados a partir de nuestras dimensiones correspondientes a las variables en estudio; los resultados se corrieron en el programa SPSS versión 19 en español, con lo que se obtuvo un índice de, 960, es decir 96.0%, con un índice de libertad de ,040 o 4,0%, con lo que se valida el supuesto general; en tal sentido llegamos a concluir en que la adecuada gestión de la calidad aplicado en los almacenes incide de manera directa y significativa sobre la atención a pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Palabras clave:

Gestión de calidad, atención a pacientes.

ABSTRACT

The study entitled "Management of the quality in stores and his influence in the attention to the patient of the Hospital Rebagliati Martins", aims generally Determine the influence of quality management in warehouses, on care for patients Edgardo Rebagliati Martins Hospital, correlative cross sectional study descriptive, is shown at 40 individuals, all employees of the store area Rebagliati Hospital in the District of Jesus Maria, we applied a Pearson correlation study, which we conclude our study for which applied the methodology previously learned techniques, in order to complete our study, through the application of tools designed from our dimensions for the variables under study, the results were run in SPSS 19 in Spanish, which was obtained index, 960, i.e. 96.0 %, with a freedom index, 040 or 4.0 %, which validates the general assumption , in this sense we conclude that proper quality management applied in warehouses and directly influences significantly on patient care Rebagliati Hospital.

Keywords:

Quality management, supply, supplies, drugs.