



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Proceso administrativo y liderazgo en facturación hospitalaria de la  
Clínica Tezza en Santiago de Surco - Lima 2017”**

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

**AUTORA:**

Roxana Elizabeth Martínez Quispe

**ASESOR:**

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de operaciones

**LIMA-PERÚ**

**2017**

**Página del jurado**



---

Mg. Daniel Cárdenas Canales  
Presidente



---

Mg. Lupe Graus Cortez  
Secretario



---

Mg. Wilder Pizarro Rodas  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mí querida madrecita que amo tanto, por el apoyo y consejo incondicional que me dio, corrigiendo mis faltas me ha demostrado todo su amor, a ella que continúa depositando su esperanza en mí, gracias madre.

**Agradecimiento.**

A Dios y a mis padres personas especiales en mi vida, agradezco de todo corazón haber logrado concluir con éxito, lo que en principio parecía inalcanzable.

## Declaración de autenticidad

Yo, Roxana Elizabeth Martínez Quispe con DNI N° 40994175, con la finalidad de acatar las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, testifico bajo juramento que el total de dicha documentación que adjunto es verosímil y propio. De igual manera, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

Del mismo modo, acepto ser responsable ante cualquier deslealtad o falta, del trabajo de investigación o información enunciada, por lo que me subyugo a lo establecido con las normas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 16 de diciembre del 2017



---

Roxana Elizabeth, Martínez Quispe

DNI: 40994175

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo explico ante Ustedes la tesis titulada “Proceso administrativo y liderazgo en facturación hospitalaria de la Clínica Tezza en Santiago de Surco, Lima 2017, la misma que presento a vuestra contemplación esperando así cumplir con las condiciones de aceptación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El análisis tratado en esta investigación es describir la correlación, de proceso administrativo y el liderazgo, ante ustedes señores miembros del jurado y autoridades encomendamos el reconocimiento ecuánime y el valor de la presente investigación, correspondiendo de antemano las recomendaciones y apreciaciones.

Cordialmente

Martínez Quispe, Roxana Elizabeth

## Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivo	25
II. MÉTODO	26
2.1. Tipo de investigación	27
2.2. Diseño de la investigación	27
2.3. Variable operacionalización	28
2.4. Población y muestra	29
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	29
2.6. Método de análisis de datos	31
2.7. Aspectos éticos	32
III. RESULTADO	33
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS	52
VIII. ANEXOS	55

## RESUMEN

El estudio de investigación fue realizado en el área de facturación de la Clínica Padre Luis Tezza y tuvo un objetivo principal valioso, hallar la relación entre el proceso administrativo y el liderazgo, lo que implicó la averiguación de evidencias científicas para la realización del estudio, utilizando como población y muestra al personal que trabaja en el área de facturación hospitalaria, constituida por 30 personas que fueron encuestadas de manera anónima, sin vulnerar sus derechos, con 34 preguntas de la escala de Likert, posteriormente todos los datos recolectados fueron ingresados al programa SPSS 22, para su procesamiento y análisis respectivo, logrando el nivel de confiabilidad sobre las preguntas a través del alfa de Cronbach, de igual modo usando la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo un nivel de correlación de 0.872 de las variables y finalmente se analizó e interpretó de forma individual los gráficos obtenidos por cada pregunta alcanzando resultados significativos para el estudio, en el área de facturación hospitalaria de la clínica Padre Luis Tezza Santiago de Surco, 2017.

Por lo expuesto el proceso administrativo es fundamental para el desarrollo de la organización y a través del liderazgo incentivar el cumplimiento de las metas.

Palabras clave: Proceso administrativo, liderazgo y control.

## **ABSTRACT**

The research study carried out in the billing area of the Padre Luis Tezza Clinic had a valuable main objective, to find the relationship between the administrative process and the leadership, which involved the investigation of scientific evidence for the study, using population and shows the staff that works in the area of hospital billing, made up of 30 people who were surveyed anonymously, without violating their rights, with 34 questions from the Likert scale, later all data collected were entered into the SPSS program 22 , for the respective processing and analysis, achieving the level of reliability on the questions through the Cronbach alpha, likewise using the Pearson correlation test, a correlation level of 0.872 of the variables was obtained, finally analyzed and I interpret individually the graphs obtained for each question reaching significant results for the study, from the hospital billing area of the clinic Father Luis Tezza Santiago de Surco, 2017.

Therefore, the administrative process is fundamental for the development of the organization and through leadership to encourage the achievement of goals.

Key words: Administrative process, leadership and control.