



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión administrativa y calidad en el servicio en las cajas recaudadoras del Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima, en el primer trimestre del año 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA**

Br. Mariella Álvarez Trujillo

**ASESOR:**

Dr. Carlos Sotelo Estacio

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**LIMA – PERÚ**

**2015**

.....  
Dra. Boy Barreto Ana Maritza  
**Presidenta**

.....  
Mg. Lisandro Crispin Romel  
**Secretaria**

.....  
Dr. Sotelo Estacio Carlos  
**Vocal**

**Dedicatoria**

A mi familia, por la comprensión, paciencia, cariño y acompañamiento en mi formación profesional y agradecerles por su apoyo moral y espiritual que me brindan cada día para cumplir mis metas.

**Agradecimiento**

En primer lugar a Dios por haberme permitido alcanzar un objetivo más en mi profesión.

A todos los docentes de la Universidad César Vallejo que han podido colaborar en la realización de este estudio investigación.

A los pacientes de las cajas recaudadoras del Hospital Nacional “Dos de Mayo” de Lima que han participado en la aplicación de los instrumentos de recojo de información.

## Declaración Jurada

Yo, Álvarez Trujillo Mariella, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06103747 con la tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad en el servicio en las cajas recaudadoras del Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima, en el primer trimestre del año 2015" declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He 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 grave (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); asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Agosto 2015.

.....  
Mariella Álvarez Trujillo

DNI N° 06103747

## Presentación

Señores Miembros del Jurado Calificador.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, se pone a su disposición la tesis titulada: “Gestión administrativa y calidad en el servicio en las cajas recaudadoras del Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima, en el primer trimestre del año 2015”. Con la finalidad de optar el título de Maestra en Gestión Pública.

Durante los primeros meses de este año se ha podido observar, diversas quejas verbales y escritas de pacientes que solicitan atención en los diferentes módulos, tales como los de programación de citas, atenciones médicas y servicios de pagos que se realizan en el Hospital Nacional “Dos de Mayo” de Lima. Por ello muchas de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), entre julio del 2013 y julio del 2014, presentaron mayor registro de quejas, como lo reportó la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), ente supervisor; indicando que se tenía 6 mil 877 quejas a nivel nacional. Por estas razones, en esta investigación se ha tratado de analizar las percepciones de los clientes sobre la gestión administrativa (primera variable) que se lleva a cabo en las cajas recaudadoras del hospital “Dos de Mayo” y la calidad de servicio (segunda variable). Todo esto con el propósito de alcanzar la calidad en el servicio y reducir el número de quejas.

La información se ha organizado en siete capítulos. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se registra las conclusiones. Por último, en el capítulo VI y VII se consideran las referencias y los anexos de la investigación.

La autora

## Contendidos

	<b>Página</b>
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenidos	viii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Definición conceptual de términos	38
1.4 Justificación	39
1.5 Problema	39
1.6 Hipótesis	41
1.7 Objetivos	41
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3 Metodología	45
2.4 Tipo de estudio	45
2.5 Diseño	45
2.6 Población y muestra	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47

2.8 Métodos de análisis de datos	48
----------------------------------	----

### **III. RESULTADOS**

3.1. Descripción de las variables y dimensiones	53
---	----

3.2 Contrastación de hipótesis	58
--------------------------------	----

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	64
----------------------	----

<b>V. CONCLUSIONES</b>	75
------------------------	----

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	80
----------------------------	----

<b>VII. REFERENCIAS</b>	82
-------------------------	----

### **APENDICES**

Apéndice 1: Matriz de Consistencia

Apéndice 2: Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Apéndice 3: Cuestionario sobre Calidad en el Servicio

Apéndice 4. Base de datos de gestión administrativa

Apéndice 5. Base de datos de calidad del servicio

## Lista de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión administrativa	44
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de servicio	45
Tabla 3. Población y muestra de estudio	47
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de gestión administrativa	49
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de calidad en el servicio	49
Tabla 6. Validez del contenido de los Instrumentos	51
Tabla 7. Distribución de frecuencias entre la gestión administrativa y Calidad de servicio	53
Tabla 8. Distribución de frecuencias entre la gestión administrativa y Comprensión del cliente	54
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta	55
Tabla 10. Distribución de frecuencias entre la gestión administrativa y Fiabilidad del servicio	56
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes entre la gestión administrativa y los elementos tangibles	57
Tabla 12. Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio	58
Tabla 13. Correlación hallada entre gestión administrativa y comprensión del cliente	59
Tabla 14. Correlación hallada entre gestión administrativa y capacidad de respuesta	60
Tabla 15. Correlación hallada entre gestión administrativa y fiabilidad de servicio	61
Tabla 16. Correlación hallada entre gestión administrativa y Capacidad de respuesta	61

## Lista de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1 Diagrama del diseño correlacional	46
Figura 2 Niveles entre la gestión administrativa y la calidad de servicio	53
Figura 3. Niveles entre la gestión administrativa y la comprensión del cliente	54
Figura 4 Niveles entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta	55
Figura 5. Niveles entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio	56
Figura 6. Niveles entre la gestión administrativa y los elementos tangibles	57

## Resumen

La investigación, que se ha titulado “Gestión administrativa y calidad en el servicio en las cajas recaudadoras del Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima, en el primer trimestre del año 2015”, ha tenido como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio percibida por los pacientes sobre las atenciones que les brindan las cajas recaudadoras de este hospital en el primer trimestre del año.

La metodología empleada es el hipotético deductivo de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica sustantiva que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 81 pacientes del hospital. Las técnicas de investigación empleadas han sido: la encuesta, el procesamiento de datos, el fichaje, de ensayo en pequeños grupos, la opinión de expertos y la del software SPSS.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman se aprecia que sí existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, hallándose un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,653; lo cual indica que la correlación es directa y alta.

**Palabras clave:** calidad de servicio, gestión administrativa, pacientes, servicio, programación de citas.

## Abstract

The main objective of this study entitled "Administrative management and quality of service boxes fundraising of Hospital Nacional Dos de Mayo in Lima, in the first quarter of the year 2015" is to determine the relationship between the Administration and the quality of service perceived by patients on the attentions that provide them boxes collecting this hospital in the first quarter of the year.

The used methodology is the hypothetical deductive one of quantitative approach. It is a basic substantive investigation that is located in the descriptive level. The design of the investigation was not experimental, correlacional and of transverse court. The sample was constituted by 81 patients of the hospital. The technologies of investigation used have been: the survey, the processing of information, the signing, of test in small groups, the experts' opinion and that of the software SPSS.

Among the most important results obtained with Spearman Rho statistical test shows that significant relationship between the Administration and the quality of service, there is a finding a value calculated for  $p < 0,000$  to a significance level of 0.05 (bilateral), and a level of correlation of 0.653; which indicates that the correlation is direct and high.

**Key words:** quality of service, service, administrative management, patients, scheduling appointments