



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de atención de las
prestaciones asistenciales en la Clínica Jockey Salud,
Surco 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. Liz Isabel Lopez Inuma

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2016

Página del Jurado

.....
Dr. Fausto Franklin Mercado Philco
Presidente

.....
Dra. Leonor Choquehuanca Flores
Secretario

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

A mi madre Luzmila Inuma, mi padre Severo Lopez y mi hermana Luisa Lopez Inuma, ustedes son y serán mi mejor regalo de Dios, hoy estoy aquí gracias a su apoyo, los amo por siempre.

Agradecimiento

A mi asesor Noel Alcas, a mi casa de estudios la Universidad Cesar Vallejo que me abrió las puertas para darme conocimientos como herramienta para realizar mis sueños, a mis segundos padres Jorge Cabello y Rosa Nancay, a mis tíos Juan y Hercilio, mis mejores amigos Jhony, Mónica, Lisset, Silvia, Edith y Maria, su apoyo constante durante todos estos años han sido y siguen siendo la mejor energía que me

Declaración Jurada

Yo, Br. Liz Isabel Lopez Inuma, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión en Servicios de la salud, siendo la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 42015166, con la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de la atención de las prestaciones asistenciales en la clínica jockey salud, surco 2016” 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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 César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, enero de 2017.

Firma:.....

Br. Liz Isabel Lopez Inuma

DNI: 42015166

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión administrativa y calidad de la atención de las prestaciones asistenciales en la clínica jockey salud, surco 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con Gestión administrativa y calidad de las atenciones de las prestaciones asistenciales, y particularmente en la clínica jockey salud.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	V
Presentación	vi
Contenido	vii
Tablas	ix
Figuras	X
Resumen	xi
Abstract	Xii
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	15
Antecedentes Internacionales	15
Antecedentes Nacionales	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
Definición de Gestión Administrativa	18
Definición de Calidad de Atención	22
1.3 Justificación	26
Justificación práctica	26
Justificación Metodológica	26
Justificación Epistemológica	27
1.4 Realidad Problemática	27
Formulación del problema	28
Problema General	28
Problemas Específicos	28
1.5 Hipótesis	29
1.5.1 Hipótesis General	29
1.5.2 Hipótesis Específicas	29
1.6 Objetivos	29

Objetivo General	29
Objetivos Específicos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	31
2.1 Variables	32
Definición conceptual de las variables	32
Definición Operacional	33
2.2 Operacionalización de variables	33
2.3. Metodología	36
Metodología Hipotético Deductivo	36
Tipo de estudio	36
2.4. Diseño	37
Diseño no experimental	37
Diseño no experimental transversal	37
Descriptivo Correlacional	37
2.5. Población, muestra y muestreo	38
Población	38
Muestra	39
Muestreo	39
Unidad de muestreo	39
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
Técnicas	39
Técnica de la encuesta	40
Instrumento	40
Cuestionario	40
Validez y Confiabilidad del instrumento	42
Validez	42
Alfa de Cronbach	43
Confiabilidad	43
2.7 Procedimiento de Recolección de datos	44
2.8 Método de Análisis e interpretación de datos	45
2.9. Aspectos éticos	46
III: RESULTADOS	47
3.1. Descripción de resultados	48

3.2. Contrastación de hipótesis	55
IV: DISCUSIÓN	61
V: CONCLUSIONES	65
VI: RECOMENDACIONES	67
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	73
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento de medición de la variable gestión administrativa	
Anexo 3: Instrumento de medición de la variable calidad de la atención de las prestaciones asistenciales	
Anexo 4: Análisis de confiabilidad	
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	
Anexo 6: Base de datos de la muestra	
Anexo 7: Certificados de validez de contenido	

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1:	Operacionalización de la variable Gestión administrativa	34
Tabla 2:	Operacionalización de la variable Calidad de la atención	35
Tabla 3:	Niveles de confiabilidad	43
Tabla 4:	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable gestión administrativa	44
Tabla 5:	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de atención.	44
Tabla 6:	Niveles de la gestión administrativa.	48
Tabla 7:	Niveles de la calidad de atención.	49
Tabla 8:	Distribución de frecuencias entre la gestión administrativa y calidad de atención.	50
Tabla 9:	Distribución de frecuencias entre la planificación y calidad de atención.	51
Tabla 10:	Distribución de frecuencias entre la organización y calidad de atención.	52
Tabla 11:	Distribución de frecuencias entre la dirección y calidad de atención.	53
Tabla 12:	Distribución de frecuencias entre el control y calidad de atención.	54
Tabla 13:	Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y calidad de atención.	55
Tabla 14:	Correlación de Spearman entre la planificación y la calidad de atención.	56
Tabla 15:	Correlación de Spearman entre la organización y la calidad de atención.	58
Tabla 16:	Correlación de Spearman entre la dirección y la calidad de atención.	59
Tabla 17:	Correlación de Spearman entre el control y la calidad de atención.	60

Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Esquema de tipo de diseño.	38
Figura 2	Niveles de la gestión administrativa.	48
Figura 3	Niveles de la calidad de atención.	49
Figura 4	Niveles entre la gestión administrativa y calidad e atención.	50
Figura 5	Niveles entre la planificación y calidad de atención.	51
Figura 6	Niveles entre la organización y calidad de atención.	52
Figura 7:	Niveles entre la dirección y calidad de atención.	53
Figura 8	Niveles entre el control y calidad de atención.	54

Resumen

En la investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad de la atención de las prestaciones asistenciales en la clínica Jockey Salud, Surco 2016”. El Objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de las atenciones de las prestaciones asistenciales en la clínica jockey Salud, Surco 2016.

El tipo de investigación es no experimental, descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de la clínica jockey salud. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,934 para la variable gestión administrativa y 0,856 para la variable calidad de la atención de las prestaciones asistenciales.

Con referencia al Objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de la atención de las prestaciones asistenciales en la clínica jockey Salud, surco 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre el gestión administrativa y calidad de la atención de las prestaciones asistenciales en los trabajadores de la clínica jockey salud. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .634**).

Palabras Clave: Gestión administrativa y Calidad de la atención de las prestaciones.

Abstract

In the research titled: "Administrative management and quality of the care of the health care services in the clinic Jockey Salud, Surco 2016". The general objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of care services in clinical jockey Salud, Surco 2016.

The type of research is substantive, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 100 workers from the jockey health clinic. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which came out very high in both variables: 0.934 for the administrative management variable and 0.856 for the variable quality of care of the Assistance services.

With reference to the general objective: To determine the relationship between administrative management and quality of health care services in jockey clinic Salud, Groove 2016, it is concluded that there is a direct and significant relationship between administrative management and quality of care of benefits Assistance in the health jockey clinic. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01; Rho = .634 **).

Key words: Administrative management and Quality of care of benefits.