



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Gestión administrativa y calidad de servicio en el Policlínico Pablo Bermúdez EsSalud-
Jesús María”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Mayhua Quinteros Jenney Carol (ORCID: 0000-0002-2318-5357)

Olivet Rojas Dante Edmundo (ORCID: 0000-0001-6087-2618)

ASESOR:

Mgtr. Lino Gamarra Edgar Laureano(ORCID: 0000-0003-4627-6339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria:

Con cariño y gran esmero tenemos el orgullo de dirigir este trabajo a nuestra familia, por ser la dosis diaria de energía que nuestra alma y mente necesitan para concretar nuestros más anhelados sueños y mostrarnos el camino hacia la superación.

Agradecimiento

A Dios, quien nos ha dado la fortaleza de seguir adelante, a las personas que nos apoyaron indistintamente y a los catedráticos de la Universidad César Vallejo por quienes hemos llegado a obtener los conocimientos necesarios para desarrollar esta tesis.

Índice

	Pág.
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	111
II. MÉTODO	29
2.1 Tipo y Diseño de investigación	29
2.2 Operacionalización de Variables	30
2.3 Población y Muestra	34
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Procedimiento	37
2.6 Métodos de análisis de datos	37
2.7 Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	488
VI. RECOMENDACIONES	499
REFERENCIAS	50
ANEXOS	555
Anexo 1: Carta de presentación.....	56
Anexo 2: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión Administrativa.....	57
Anexo 3: Test: Gestión administrativa y calidad de servicio.....	61

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de las variables	32
Tabla 2: Validación de expertos.....	35
Tabla 3: Categoría de Coeficientes Alfa Cronbach	36
Tabla 4: Procesamiento del Alfa de Cronbach.....	36
Tabla 5: Procesamiento Estadístico de Fiabilidad.....	36
Tabla 6: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.....	39
Tabla 7: Proceso de Planeación.....	40
Tabla 8: Proceso de Organización.....	41
Tabla 9: Proceso de Dirección.....	42
Tabla 10: Proceso de Control.....	43

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la “Gestión administrativa y calidad de servicio en el Policlínico Pablo Bermúdez EsSalud– Jesús María-2019”, el nivel de estudio fue descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, la población objeto de estudio fueron 250 colaboradores del área administrativa y personal de salud de la entidad y se obtuvo una muestra de 75 aplicando el método de muestreo probabilístico. La técnica fue la encuesta, teniendo como instrumento de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert conformado con 60 preguntas. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 25, y se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach. Para medir la relación de las variables: X Gestión Administrativa, y Variable Y: Calidad de Servicio, asimismo se utilizó para determinar la correlación el método de Spearman. Finalmente, se determinó que existe relación positiva alta de Rh: 0.904, entre las dos variables.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de servicio, Planeación, Organización y Mejora continua.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship of “Administrative management and quality of service in the Pablo Bermúdez Polyclinic EsSalud - Jesús María-2019”, the level of study was descriptive correlational, non-experimental cross-sectional design, the population under study were 250 collaborators of the administrative and personal health area of the entity and a sample of 75 was obtained applying the probabilistic sampling method. The technique was the survey, having as a data collection instrument a Likert-type questionnaire made up of 60 questions. The statistical tool SPSS 25 was used to process the information, and the reliability of the instrument was determined through the use of Cronbach's alpha. To measure the relationship of the variables: X Administrative Management, and Variable Y: Quality of the Service, the Spearman method was also used to determine the correlation. Finally, it was determined that there is a high positive ratio of Rh: 0.904, between the two variables.

Keywords: Administrative Management, Service Quality, Planning, Organization and Continuous Improvement.