



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de seguros del  
soat del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

De La Torre Perez, Ronald Renzo (ORCID: 0000-0001-7725-5413)

**ASESOR:**

Mag. Rodríguez Galán, Darién Barramedo (ORCID: 0000-0001-6298-7419)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres que me brindan todo su apoyo incondicional, mi respeto

A ellos por su voluntad y la fuerza que me dan el día a día durante mi etapa en la universidad mis más sinceros deseos y agradecimientos a ellos.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres por todo su apoyo incondicional y enseñarme nuevas cosas durante mi vida y mi etapa profesional.

Agradezco a los docentes por expresarnos sus sabios consejos incentivos y conocimientos que hicieron llegar hasta este momento tan valioso de mi formación académico profesional.

A nuestro asesor Rodríguez Galán Darién su apoyo profesional en el desarrollo de la tesis, el cual me servirá para toda la vida.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

## Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa	20
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio	21
Tabla 3: Relación de Expertos de la variable 1	24
Tabla 4: Relación de Expertos de la variable 2	24
Tabla 5: Expertos de la validación de las variables	25
Tabla 6: Fiabilidad de la variable Gestión Administrativa	26
Tabla 7: Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio	26
Tabla 8: Tabla cruzada de la variable 1 y variable 2	28
Tabla 9: Tabla cruzada de la dimensión 1 y variable 2	29
Tabla 10: Tabla cruzada de la dimensión 2 y variable 2	30
Tabla 11: Tabla cruzada de la dimensión 3 y variable 2	31
Tabla 12: Tabla cruzada de la dimensión 4 y variable 2	32

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Variable de la Gestión administrativa	53
Figura 2: Variable de la Calidad de servicio	53
Figura 3: Dimensión de la Planeación	54
Figura 4: Dimensión de la Organización	54
Figura 5: Dimensión de la Dirección	55
Figura 6: Dimensión del Control	55

## Resumen

La presente investigación está referida al estudio de la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de seguros del soat del Hospital San Juan de Lurigancho 2017, donde se ha analizado el uso de las variables con sus dimensiones específicas, que nuestra investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de seguros del soat del Hospital San Juan de Lurigancho. El diseño de estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional, que sustenta con los teóricos que son Louffat y Parasuraman para las variables de estudio. La población se encuentra conformada por 81 pacientes que registran su atención en el Hospital, la técnica de recolección de datos que se utilizó es la encuesta con 52 interrogantes que han sido recogidos y procesados en un tiempo determinado. Los resultados en la investigación se obtuvieron con el análisis estadístico mediante la prueba Rho de Spearman, que nos demuestra una relación alta entre dichas variables de estudio, con un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) con un grado de correlación de Pearson que resultó de 0,955\*\*, concluyendo que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, organización.

## **Abstract**

The present investigation is referred the study of the Administrative management and quality of service in the area of insurance of the soat the Hospital San Juan de Lurigancho, 2017, where has it been analyzed the use of variables with your respective specific dimensions. That our investigation has as a general objective, «The relation determines between administrative management and quality of service in the area of insurance of the soat the Hospital San Juan de Lurigancho. The study design corresponds to the type descriptive correlational, that sustains with the theorists who are of Louffat and Parasuraman for the variables of study. The population is made up of 81 patients that register their attention in the Hospital, the collection technique of data that was used is the survey with 52 questions that have been collected and processed in a time determined. The results in the investigation they were obtained with the statistical analysis using the Spearman Rho test, it shows us that there is a high ratio between said study variables, the level of significance from 0,000 (bilateral) with a degree of correlation by Pearson that resulted from 0,955, concluding that there is a strong correlation between the variables of study.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, organization.