



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de procesos administrativos y calidad de
atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital
Hermilio Valdizán. Lima, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

BR. María Encarnación Villavicencio Leiva

ASESORA:

Mgr. Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2016

Dra. Rosalía Zárate Barrial
Presidente

Carlos De La Cruz Valdiviano
Secretario

Mgr. Sonia Lidia Romero Vela
Vocal

Dedicatoria

Agradezco a Dios que me da la fortaleza para alcanzar esta nueva meta, a mi hijo que es el motor en mi vida.

A Jesús, Julito y Marita, para que les sirva como ejemplo que la edad y el tiempo no son inconvenientes para lograr sus sueños.

Agradezco a mis hermanos y familia por la comprensión en estos dos últimos años.

A Sayuri por el gran apoyo en la preparación de mi investigación.

A mis compañeras maestristas Doris y Giovanna por incentivar y apoyarme.

Al recuerdo de ejemplo, perseverancia y ahínco de nuestra querida Tricia Girao.

Agradecimientos

Al Hospital Hermilo Valdizán, por brindarnos apoyo para la realización de esta maestría.

A la Universidad César Vallejo, por las facilidades brindadas; a los docentes de prestigio en las diferentes especialidades que compartieron sus valiosos conocimientos.

A la Mag. Sonia Romero Vela, por su enseñanza, asesoría y preocupación permanente para culminar nuestra investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Encarnación con DNI N° 07588961, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 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.

Lima, 28 de mayo del 2016.

María Encarnación Villavicencio Leiva

DNI N° 07588961

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, presento la tesis titulada: “Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016”. La investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo designado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados; en el cuarto capítulo, la discusión; en el quinto capítulo, las conclusiones; en el sexto capítulo, las recomendaciones; en el séptimo capítulo, las referencias bibliográficas; y, por último, en el capítulo octavo, los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice tablas	ix
Índice figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	32
1.5. Hipótesis	34
1.6. Objetivos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	36
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	39
2.4. Tipos de estudio	40
2.5. Diseño	40
2.6. Población, muestra y muestreo	41

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8. Métodos de análisis de datos	46
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXO	
Anexo 1. Matriz de consistencia.	
Anexo 2. Instrumentos.	
Anexo 3. Base de datos.	
Anexo 4. Certificados de validez.	

Lista de tablas

		Páginas
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión de procesos	38
Tabla 2	administrativos	39
Tabla 3	Operacionalización de la variable calidad de atención	43
Tabla 4	Baremos de la variable gestión de procesos administrativos	44
Tabla 5	Baremos de la variable calidad de atención	45
Tabla 6	Validez de los instrumentos	46
Tabla 7	Confiabilidad de los instrumentos	49
Tabla 8	Descripción de los niveles de la dimensión 1: Planeación estratégica	50
Tabla 9	Descripción de los niveles de la dimensión 2: Dirección estratégica	51
Tabla 10	Descripción de los niveles de la dimensión 3: Control estratégica	
	Descripción de los niveles de la variable gestión de procesos	52
Tabla 11	administrativos.	53
Tabla 12	Descripción de los niveles de la dimensión 1: Elementos tangibles.	54
Tabla 13	Descripción de los niveles de la dimensión 2: Fiabilidad	55
Tabla 14	Descripción de los niveles de la dimensión 3: Capacidad de	56
Tabla 15	respuesta.	57
Tabla 16	Descripción de los niveles de la dimensión 4: Seguridad	58
Tabla 17	Descripción de los niveles de la dimensión 5: Empatía.	
	Descripción de los niveles de la variable calidad de atención.	59
Tabla 18	Correlación entre la gestión de procesos administrativos y la calidad de atención	60
Tabla 19	Correlación entre la planeación estratégica de la gestión de procesos administrativos y la calidad de atención	61
Tabla 20	Correlación entre la dirección estratégica de la gestión de procesos administrativos y la calidad de atención	62

Lista de figuras

		Páginas
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	40
Figura 2	Descripción de los niveles de la dimensión 1: Planeación estratégica	49
Figura 3	Descripción de los niveles de la dimensión 2: Dirección estratégica	50
Figura 4	estratégica	51
Figura 5	Descripción de los niveles de la dimensión 3: Control estratégica	
	Descripción de los niveles de la variable gestión de procesos	52
Figura 6	administrativos.	53
Figura 7	Descripción de los niveles de la dimensión 1: Elementos	54
Figura 8	tangibles.	
	Descripción de los niveles de la dimensión 2: Fiabilidad	55
Figura 9	Descripción de los niveles de la dimensión 3: Capacidad de	56
Figura 10	respuesta.	57
Figura 11	Descripción de los niveles de la dimensión 4: Seguridad	58
	Descripción de los niveles de la dimensión 5: Empatía.	
	Descripción de los niveles de la variable calidad de atención.	

Resumen

La investigación que tuvo como título “Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016” partió del problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán 2016?

Dicha investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el hospital Hermilio Valdizán. Lima, 2016. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal con una población de 70 usuarios. Se aplicó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para ambas variables. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach. Del mismo modo, se tomó el método de análisis de prueba no paramétrica en razón a que son dos variables cualitativas, por ello el análisis se realizó con la prueba Rho de Spearman.

En los resultados se concluyó que existía una relación significativa entre la gestión de procesos administrativos y la calidad de atención, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.621. Ello indicó una correlación positiva media y significativa al nivel de 0,01 (bilateral) y $p = 0.000 < 0.05$, de lo que se puede inferir que “a mejor gestión de los procesos administrativos la calidad de atención fue mejor”.

Palabras claves: Gestión de procesos administrativos, calidad de atención, planeamiento estratégico, dirección estratégica y control estratégica.

Abstract

The research was entitled "Managing administrative processes and quality of care in users of Public Prosecutions in the Hermilio Valdizán hospital. Lima, 2016 " broke the general problem ¿What is the relationship between the management of administrative processes and user quality of care in the Public Ministry in 2016 Valdizán Hermilio hospital?

Such research was designed to determine the overall relationship between the management of administrative processes and quality of care in users of Public Prosecutions in the Hermilio Valdizán hospital. Lima, 2016. The research was basic type, with a non-experimental design, cross-section with a population of 70 users. Was applied as instrument a questionnaire type Likert scale for both variables, the instruments were validated by expert judgment and determined its reliability by Alpha statistic Cronbach, just as the method of analysis of non-parametric test was taken because they are two qualitative variables, so the analysis was performed using the Spearman rho test.

The results concluded that there was a significant relationship between the management of administrative processes and quality of care, with a correlation coefficient of 0.621 Spearman, which indicates a significant level of 0.01 and average positive correlation (bilateral) $p = 0.000 < 0.05$, what can be inferred that "better management of administrative processes the quality of care was better."

Keywords: Management of administrative processes, quality of care, strategic planning, strategic direction and strategic control.