



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Administración**

TESIS

“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS CLÍNICAS Y CENTROS MÉDICOS DE LOS DISTRITOS DE TARAPOTO Y LA BANDA DE SHILCAYO EN EL AÑO 2010”.

Tesis que presenta el Bachiller:

FRANK MARCO BARDALES NAVARRO

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESORES: Lic. LÁZARO RUIZ BARRERA

M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

**TARAPOTO - PERÚ
2011**

DEDICATORIA

A mi madre y a mi familia por estar siempre a mi lado y confiar de que esto sería posible.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Tengo a bien presentar la presente tesis es una investigación en la que se ha evaluado la gestión administrativa en las Clínicas y Centros Médicos de los distritos de Tarapoto y La Banda de Shilcayo en el año 2010

Los datos para el desarrollo del presente trabajo se obtuvieron siguiendo técnicas validadas de la siguiente manera:

Entrevistas al Gerente, administrador y personal involucrado en las operaciones diarias en las Clínicas y Centros Médicos que se constituyeron como muestra del total, complementada con el acervo documentario y registros correspondientes.

Por lo expuesto señores miembros del jurado calificador, someto a vuestro criterio la aprobación del presente informe de Tesis para su evaluación respectiva, esperando merezca vuestra aprobación.

Frank Marco Bardales Navarro

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi profundo aprecio a:

- A los profesores, que durante mi vida universitaria me supieron inculcar, las enseñanzas y valores necesarios para afrontar los riesgos de la vida.

ÍNDICE

Dedicatorias	ii
Presentación	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice	v
Declaración jurada de plagio	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I:	
MARCO METODOLÓGICO	13
1.1. El Problema	
1.1.1. Selección del Problema.....	13
1.1.2. Antecedentes del Problema	14
1.1.3. Formulación del Problema.....	19
1.1.4. Justificación	20
1.1.5. Limitaciones	21
1.2. Objetivos.....	21
1.3. Hipótesis.....	23
1.4. Variables – Indicadores.....	24
1.5. Diseño de la Ejecución	25

1.5.1. Tipo de diseño	25
1.5.2. Población – Muestra	26
1.5.3. Técnicas, Instrumentos, Fuentes E Informantes	27
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	
2.1. Marco Teórico.....	28
a. Planear	29
b. Organizar e Integrar	36
c. Dirección.....	39
d. Evaluación y Control.....	43
e. Capacidad profesional.....	45
f. Gestión Administrativa Medica.....	47
g. Técnicas de Gestión	49
2.2. Marco Conceptual	53
CAPÍTULO III	
DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	55
CAPÍTULO IV	
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	72
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	73
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Conclusiones	83
6.2 Recomendaciones.....	86

CAPÍTULO VII**BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS**

7.1. Bibliografía.....	89
7.2. Anexos	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Variables – Indicadores.....	24
Tabla N° 2: Población – Muestra	26

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Frank Marco Bardales Navarro, con documento Nacional de Identidad N°44976325, con domicilio habitual en el Jr. San Martín N° 244, en el Distrito de La Banda de Shilcayo, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales:

DECLARO BAJO JURAMENTO: Ser el autor de la presente investigación **titulada** “EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS CLÍNICAS Y CENTROS MÉDICOS DE LOS DISTRITOS DE TARAPOTO Y LA BANDA DE SHILCAYO EN EL AÑO 2010”; las referencias y citas de otros autores han sido consignadas siguiendo la metodología establecida y a su vez no existe plagio en el desarrollo de la presente tesis.

Además, que la presente investigación no ha sido parcial ni completamente presentada anteriormente.

Tarapoto, Marzo del 2011.

Frank Marco Bardales Navarro

D.N.I. 44976325

RESUMEN

La Gestión Administrativa en las organizaciones privadas y estatales representan un índice importante en la medición de la efectividad sobre el avance y desarrollo de los objetivos planteados por la organización; por tal motivo es importante conocer el grado de aplicación de los indicadores de gestión más importantes planteadas por la administración moderna.

Por tal motivo la presente investigación se centra en la evaluación de la gestión administrativa en los Centros Médicos y Clínicas de los Distritos de Tarapoto y La Banda de Shilcayo, para realizar la evaluación de la gestión de los Centros Médicos y Clínicas se realizara una encuesta a los gerentes, administradores y personal asistencial de estas organizaciones.

Los resultados de la investigación permitirán mejorar la estructura administrativa, de los centros médicos y serán una herramienta importante para los propietarios y gerentes de las Clínicas y Centros Médicos ubicados en la Región San Martín.

ABSTRACT

The administrative management in the private and State organizations represent an important index in the measurement of the effectiveness on the progress and development of the objectives set by the Organization; for this reason it is important to know the degree of implementation of the most important management indicators raised by modern administration.

For this reason the present research focuses on the evaluation of the administrative management in the medical centres of clinics of the districts of Tarapoto and the band of Shilcayo, to carry out the assessment of the management of the medical centers and clinics will be held a survey managers Administrators and providers of these organizations.

The results of the research will improve the administrative structure of the medical centers and will be an important tool for owners and managers of clinics and medical centers located in the San Martin region.