



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el
Centro de Salud – Lince 2014**

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

AUTOR:

Br. Jan Kei Samir Molina Guillen

ASESOR:

Mgtr. Oriana Rivera Lozada

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2015

Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda
Presidente

Mgtr. Oriana Rivera Lozada
Vocal

Mgtr. Emil Beraún Beraún
Secretario

Dedicatoria

A Dios que me ha dado la vida y oportunidades,
A mis Padres (Rolando y Marina) por estar ahí
con su constante preocupación,

A mis Segundos Padres (César y Ana) por su
disponibilidad y atención, sin olvidar y resaltar

A mi esposa Yanina por apoyarme y ayudarme
en los momentos más difíciles por su compañía
y persistencia incondicional.

Y a todas las personas que intervinieron en el
logro de este presente trabajo de investigación.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por apoyarme en mi desarrollo profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jan Kei Samir Molina Guillen, con DNI N° 45099368, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Febrero de 2015.

Jan Kei Samir Molina Guillen

D.N.I. 45099368

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre Gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Salud – Lince 2014, por ello se buscó demostrar la relación entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

La investigación presento como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Salud – Lince 2014.

El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados de la investigación, en el cuarto capítulo expone la discusión, el quinto capítulo expone las conclusiones, el sexto capítulo las sugerencias y por último el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y anexando los instrumentos propios del estudio.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	14
1.2 Justificación	52
1.3 Problema	53
1.4 Hipótesis	54
1.5 Objetivos	55
II. Marco Metodológico	57
2.1. Variables	58
2.2. Operacionalización de variables	59
2.3. Metodología	60
2.4. Tipos de estudio	61
2.5. Diseño	61
2.6. Población, muestra y muestreo	62
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.8. Métodos de análisis de datos	67
2.9. Aspectos éticos	71
III. Resultados	72
IV. Discusión	85
V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	91
VII. Referencias bibliográficas.	93

VIII. Anexos	97
Anexo 1 Matriz de consistencia	98
Anexo 2 Instrumentos	99
Anexo 3 base de datos	105

Lista de tablas

	Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa 59
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio 60
Tabla 3	Detalle de población de estudio 63
Tabla 4	Validez de contenido del instrumento por juicio de expertos 65
Tabla 5	Validez de contenido del instrumento por juicio de expertos 66
Tabla 6	Confiabilidad de instrumentos 67
Tabla 7	Baremo de medición de variable gestión administrativa 70
Tabla 8	Baremo de medición de variable calidad de servicio 70
Tabla 9	Niveles de la gestión administrativa 73
Tabla 10	Niveles de la gestión administrativa por dimensiones 74
Tabla 11	Niveles de la calidad de servicio 75
Tabla 12	Niveles de la calidad de servicio por dimensiones 77
Tabla 13	Niveles de Gestión administrativa *Niveles de Calidad de servicio tabulación cruzada 78
Tabla 14	Prueba de hipótesis general 80
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 1 81
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 2 82
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica 3 83
Tabla 18	Prueba de hipótesis específica 4 84

Lista de figuras

	Página
Figura 1 Niveles de la gestión administrativa	73
Figura 2 Niveles de la gestión administrativa por dimensiones	75
Figura 3 Niveles de la calidad de servicio	76
Figura 4 Niveles de la calidad de servicio por dimensiones	77
Figura 5 Niveles de Gestión administrativa*Niveles de Calidad de servicio tabulación cruzada	78

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo demostrar la relación entre el gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Salud – Lince 2014.

Dicho estudio empleo la metodología descriptiva de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores del Centro de Salud Lince. Se utilizó el muestreo censal. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach, se utilizó encuestas para determinar el si se relacionan la gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Salud – Lince 2014.

Concluyéndose que la gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Salud – Lince 2014 tienen una alta correlación cuyo coeficiente de correlación de 0.513 y un nivel de significancia $p=0.000$, a un nivel de significancia al 0.05.

Palabras Claves: gestión administrativa y calidad de servicio

Abstract

This study aimed to demonstrate the relationship between the administration and service's quality in the Health Center - Lince 2014.

This study use descriptive methodology not experimental, cross-sectional design. The population consisted of workers Lince Health Center. The census sampling was used. To build, validate the reliability of the instrument was considered the content validity by the Technical Expert Opinion and his instrument is the report of judgment Expert study variables; technical survey and instrument the questionnaire, with questions Likert Scale was used. For instrument reliability Cronbach Alpha was used, surveys were used to determine whether the administrative management and service quality in the Health Center relate - Lince 2014.

Concluding that the administrative management and service quality in the Health Center - Lince 2014 are highly correlated whose correlation coefficient of 0.513 and a significance level of $p = 0.000$, at a significance level of 0.05.