



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Gestión administrativa y su relación con la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud Virgen de la Candelaria, Súcota-Perú 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**TORO CASTRO SABY RUTH**

**ASESOR**

**Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración De Operaciones**

**LIMA - PERÚ**

**Año 2017**



**Página del Jurado**

---

Dr. DÁVILA ARENAZA VÍCTORO  
**PRESIDENTE**

---

Dr. DÍAZ SAUCEDO ANTONIO  
**SECRETARIO**

---

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO  
**VOCAL**

## **Dedicatoria**

Dedicado a Juan Toro Camacho y Ruth Maribel Castro Salazar mis padres que siempre me apoyaron, confiaron y acompañaron en este sueño que hoy ya es una realidad.

## **Agradecimiento**

A mi asesor el Dr. Narciso Fernández Saucedo, quien dirigió y apoyo este proyecto de investigación sin él no hubiera sido posible la realización de esta tesis.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Saby Ruth Toro Castro con DNI N° 70826544, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de administración, 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de diciembre del 2017

---

**Toro castro Saby Ruth**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Gestión administrativa y su relación con la calidad de atención a los usuarios del centro de salud Virgen De La Candelaria, Súcota-Perú, 2017**” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado en administración de empresas.

-----  
Toro Castro Saby Ruth

# ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
1.1 Realidad Problemática .....	10
1.2 Trabajos Previos .....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	15
1.4 Formulación del problema .....	26
1.5 Justificación del Estudio .....	26
1.6 Objetivos .....	27
1.7 Hipótesis:.....	28
<b>II. MÉTODO</b> .....	28
2.1 Enfoque de la investigación:.....	28
2.4 Tipo de estudio:.....	29
2.5 Métodos de análisis de datos: .....	30
2.2 Variables, operacionalización:.....	30
2.3 Población y muestra:.....	33
2.8.3 Confiabilidad:.....	34
2.6 Aspectos Éticos:.....	36
<b>III. RESULTADOS</b> .....	37
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	50
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	52
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	53
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	55
<b>VIII. Anexos.</b> .....	57

**Resumen**

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud Virgen de la Candelaria Sócota, 2017, en este contexto el universo poblacional a estudiar está conformado por 60 pacientes-usuarios del Centro de Salud Virgen de la Candelaria en el Distrito de Sócota Departamento de Cajamarca. Para la recolección de los datos se ha usado la técnica de la encuesta, que se realizó mediante la acción de hacer preguntas directas a los pacientes del centro de salud, con la finalidad de conocer su opinión con respecto al tema a estudiar. De tal forma los datos obtenidos se procesaron en el programa estadístico SPSS, el que por medio de tablas de distribución de frecuencia y gráficos nos proporcionó resultados sumamente importantes. Finalmente se demostró gracias a los resultados que si existe una correlación estadísticamente científica entre las variables de gestión administrativa y calidad de atención. **Palabras clave:** gestión administrativa y calidad de atención

#### **ABSTRACT**

The general objective of this thesis was to determine the relationship between administrative management and the quality of care to users of the Virgen de la Candelaria, Sócota health center, 2017. In this context the population universe to be studied is made up of 60 patients - users of the Virgen de la Candelaria health center in the district of Socota departament of Cajamarca. Likewise, for precision research purposes, a survey was carried out that was applied to the 60 patients of the health center. The survey technique was used to collect the data, which was carried out by asking direct questions to the patients of the health center, with the purpose of knowing their opinion regarding the topic to be studied. In this way, the data obtained was processed in the SPSS statistical program, which, trough frequency and graphics distribution tables, gave us extremely importanresults. Finally, it was demonstrated thanks to the results that there is a statistically scientific correlation between the variables of administrative management and quality of care: Keywords: Administrative management and quality of care.