



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SERVICIOS BÁSICOS  
DE SALUD, HUARAL, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

ROJAS HUERTAS RAÚL MANUEL

**ASESOR**

DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

PLANIFICACIÓN

**LIMA – PERÚ**

**2017**

---

Dr. Dávila Arenaza Víctor

Presidente

---

Dr. Díaz Saucedo Antonio

Secretario

---

Dr. Fernández Saucedo Narciso

Vocal

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios en primer lugar y a mis padres por su apoyo constante y estar siempre alentándome a ser cada día mejor.

El autor

### **Agradecimiento**

A mi asesor, el Dr. Narciso Fernández Saucedo por su gran ayuda en la elaboración de la investigación y a la Universidad César Vallejo por formarme académicamente y convertirme en un buen profesional.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Rojas Huertas Raúl Manuel con DNI N° 47608622, 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 04 de diciembre del 2017.

---

Raúl Manuel Rojas Huertas

**Presentación:**

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 la satisfacción del usuario del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud, Huaral,2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Autor

# ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
Presentación:	v
RESUMEN:	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	15
1.5. Justificación del estudio	15
1.6. Objetivos	16
1.7. Hipótesis	16
II. MÉTODO.....	18
2.1. Enfoque de investigación:	18
2.2. Nivel de investigación	18
2.3. Tipo de investigación	18
2.4. Métodos de investigación	19
2.5. Diseño de la investigación	19
2.6. Variables de operacionalización	19
2.7. Población y muestra	21
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
III RESULTADOS	26
III. DISCUSIÓN	40
IV. CONCLUSIONES	43
V. RECOMENDACIONES	44
VI. REFERENCIAS	45
ANEXOS	49

## ÍNDICE DE TABLA

	<b>Página</b>
Tabla 1: Operacionalización de variables de gestión administrativa y satisfacción del usuario	21
Tabla 2: Validación de los instrumentos según juicio de expertos	23
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos	23
Tabla 4: Fiabilidad del cuestionario – estadística de fiabilidad	24
Tabla 5: Baremo de aceptación de coeficiente de Cronbach	24
Tabla 6: Resultado de variable: gestión administrativa	25
Tabla 7: Resultado de dimensión 1: planeación	26
Tabla 8: Resultado de dimensión 2: organización	26
Tabla 9: Resultado de dimensión 3: dirección	27
Tabla 10: Resultado de dimensión 4: control	28
Tabla 11: Resultado de variable: satisfacción del usuario	29
Tabla 12: Resultado de dimensión 5: elementos tangibles	29
Tabla 13: Resultado de dimensión 6: capacidad de respuesta	30
Tabla 14: Resultado de dimensión 7: seguridad	31
Tabla 15: Resultado de dimensión 8: empatía	31
Tabla 16: Resultado de dimensión 9: fiabilidad	32
Tabla 17: Prueba de normalidad	33
Tabla 18: Escala de coeficiente de correlación	34
Tabla 19: Prueba de correlación de variable- Hipótesis general	35
Tabla 20: Prueba de correlación de variable- Hipótesis específica 1	36
Tabla 21: Prueba de correlación de variable- Hipótesis específica 2	37
Tabla 22: Prueba de correlación de variable- Hipótesis específica 3	38

## ÍNDICE DE FIGURA

	<b>Página</b>
Figura 1: Gráfico de barras: variable: gestión administrativa	25
Figura 2: Diagrama porcentual: variable: gestión administrativa	25
Figura 3: Gráfico de barras: dimensión: planeación	26
Figura 4: Diagrama porcentual: dimensión: planeación	26
Figura 5: Gráfico de barras: dimensión: organización	27
Figura 6: Diagrama porcentual: dimensión: organización	27
Figura 7: Gráfico de barras: dimensión: dirección	27
Figura 8: Diagrama porcentual: dimensión: dirección	27
Figura 9: Gráfico de barras: dimensión: control	28
Figura 10: Diagrama porcentual: dimensión: control	28
Figura 11: Gráfico de barras: variable: satisfacción del usuario	29
Figura 12: Diagrama porcentual: variable: satisfacción del usuario	29
Figura 13: Gráfico de barras: dimensión: elementos tangibles	29
Figura 14: Diagrama porcentual: dimensión: elementos tangibles	29
Figura 15: Gráfico de barras: dimensión: capacidad de respuesta	30
Figura 16: Diagrama porcentual: dimensión: capacidad de respuesta	30
Figura 17: Gráfico de barras: dimensión: seguridad	31
Figura 18: Diagrama porcentual: dimensión: seguridad	31
Figura 19: Gráfico de barras: dimensión: empatía	32
Figura 20: Diagrama porcentual: dimensión: empatía	32
Figura 21: Gráfico de barras: dimensión: fiabilidad	32
Figura 22: Diagrama porcentual: dimensión: fiabilidad	32

**RESUMEN:**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud, Huaral, 2017, para lo cual implicó la busca fuentes de información científica. la población estuvo conformada por 190 usuarios y la muestra fue de 128 usuarios, los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo Likert, dichos datos fueron procesados a través del programa IBM SPSS Statistics versión 24 obteniendo como resultado que no existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud, Huaral, 2017.

Palabras clave: satisfacción, gestión, organización, calidad del servicio.

**ABSTRACT:**

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction at the Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud, Huaral, 2017, for which it involved the search for sources of scientific information. the population consisted of 190 users and the sample consisted of 128 users, the data was obtained by means of the survey technique and as a tool a Likert type questionnaire, said data were processed through the IBM SPSS Statistics program version 24 obtaining as a result that There is no relationship between administrative management and user satisfaction at the Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud, Huaral, 2017.

Keywords: satisfaction, management, organization, quality of service.