



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD EN EL SERVICIO
EN LOS PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, DISTRITO DE SAN MARTÍN
DE PORRES, LIMA- 2014.**

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

**AUTORA:
ELBA ROSA CABRERA PECHE**

**ASESOR:
Dr. GUILLERMO PRINCIPE COTILLO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
HERRAMIENTAS DE GESTION PARA LOGRAR COMPETITIVIDAD**

LIMA – PERÚ

2014

JURADO

Presidente: Madelaine Bernardo Santiago

Secretario: Dra. Miriam E. Napaico Arteaga

Vocal: Dr. Guillermo Príncipe Cotillo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme, el haber llegado hasta este importante momento de mi formación profesional.

A mi madre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño.

A mi esposo y a mis hijos por ser siempre mi fortaleza, por compartir momentos significativos conmigo, escucharme y ayudarme en todo momento.

A todas aquellas personas que están esforzándose por ser mejores y conseguir siempre lo que se proponen mirando el objetivo sin ver los obstáculos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme realizar uno de mis sueños más importantes de mi vida.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mis maestros por las orientaciones brindadas y conocimientos compartidos, los cuales me han permitido como profesional en la carrera de Administración de empresas.

A todas las demás personas que de una u otra manera me apoyaron en la realización de este trabajo.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, ELBA ROSA, CABRERA PCHE identificada con DNI 08547795 y domicilio en Urb. Virgen del Rosario Mz. G. Lte. 28, San Martín de Porres, estudiante de Administración de Empresas de la Escuela SUBE de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Gestión administrativa y Calidad en el servicio en los pacientes de consulta externa del hospital Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, Lima - 2014 declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría. Además que he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente. Y que los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las idea de otros); asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de octubre del 2014

.....
ELBA ROSA, CABRERA PECHE

DNI 08547795

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, se pone a su disposición la tesis titulada: Gestión administrativa y Calidad en el servicio en los pacientes de consulta externa del hospital Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, Lima-2014. Con la finalidad para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas.

En estos últimos años se ha incrementado la afluencia de pacientes que solicitan atención en el módulo de citas de los diferentes servicios de la consulta externa del Hospital Nacional Cayetano Heredia, en la actualidad contamos con un ambiente de admisión, para la atención al público que cuenta con una infraestructura moderna con 23 ventanillas totalmente equipadas con el objetivo de brindar una atención de calidad y oportuna a los pacientes, en el cual hemos podido observar que un buen número de estos pacientes una vez obtenida su cita inician su tratamiento en la especialidad requerida, sin embargo no siempre se cumplen las citas programadas, ya que el paciente no asiste y otras veces se reprograman al momento. En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la gestión administrativa (primera variable) que se lleva a cabo en el hospital Cayetano Heredia y la calidad en el servicio (segunda variable) en esta instituciones. Recordemos que si se emplea la planeación, la organización, la dirección y el control se pondrán en práctica el proceso administrativo de manera adecuada.

La información se ha organizado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se registra las conclusiones. Y por último, en el capítulo VI se consideran las recomendaciones y VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I: INTRODUCCIÓN	
Introducción	14
Antecedentes	15
Fundamentación científica de la variable 1:	21
Fundamentación científica de la variable 2:	31
Definición Conceptual de términos	40
Justificación	41
1.1. Problema	42
1.2. Hipótesis	45
1.3. Objetivos	46
II: MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	48
2.2 Operacionalización de variables	49
2.3 Metodología	51
2.4 Tipo de estudio	51
2.5 Diseño	51
2.6 Población	52
2.7 Técnicas de recolección de datos	53
2.8 Métodos de análisis de datos	55

III: RESULTADOS	
3.1. Descripción de las variables y dimensiones	57
IV: DISCUSIÓN	77
V: CONCLUSIÓN	80
VI: RECOMENDACIONES	84
VII: BIBLIOGRAFIA	85
ANEXOS	88
Anexo 1. Matriz de Consistencia de la Investigación	89
Anexo 2. Matriz Operacionalización de Variables	92
Anexo 3. Instrumento	95
Anexo 4. Validación Por Juicio De Expertos	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión administrativa	57
Tabla 2. Frecuencia de planeación	58
Tabla 3. Frecuencia de organización	59
Tabla 4. Frecuencia de dirección	60
Tabla 5. Frecuencia de control	61
Tabla 6. Niveles hallados en la calidad en el servicio	62
Tabla 7. Niveles de nivel de comprensión del cliente	63
Tabla 8. Frecuencia de capacidad de respuesta	64
Tabla 9. Frecuencia de fiabilidad del servicio	65
Tabla 10. Frecuencia de elementos tangibles	66
Tabla 11. Percepción de la gestión administrativa según la calidad en el servicio	67
Tabla 12. Percepción de la planeación según la calidad en el servicio	68
Tabla 13. Percepción de la organización según la calidad en el servicio	69
Tabla 14. Percepción de la dirección según la calidad en el servicio	70
Tabla 15. Percepción del control según la calidad en el servicio	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1. Gestión administrativa	57
Figura2. Frecuencia de planeación	58
Figura3. Frecuencia de organización	59
Figura4. Frecuencia de dirección	60
Figura5. Frecuencia de control	61
Figura6. Niveles hallados en la calidad de servicio	62
Figura7. Niveles de nivel de comprensión del cliente	63
Figura8. Frecuencia de capacidad de respuesta	64
Figura9. Frecuencia de fiabilidad del servicio	65
Figura10. Frecuencia de elementos tangibles	66
Figura 11. Percepción de la gestión administrativa según la calidad en el servicio	67
Figura 12. Percepción de la planeación según la calidad en el servicio	68
Figura 13. Percepción de la organización según la calidad en el servicio	69
Figura 14. Percepción de la dirección según la calidad en el servicio	70
Figura 15. Percepción del control según la calidad en el servicio	71

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: Gestión administrativa y Calidad en el servicio en los pacientes de consulta externa del hospital Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, Lima-2014, ha dado respuesta al problema:¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y calidad en el servicio en los pacientes de consulta externa del hospital Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, Lima-2014?Mientras que el objetivo general ha sido: Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad en el servicio en los pacientes de consulta externa del hospital Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, Lima, 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica sustantiva que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación ha sido correlacional de corte transversal. La muestra estuvo representada por un grupo de pacientes del hospital Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, de Lima. Las técnicas de investigación empleadas han sido: la encuesta, el procesamiento de datos, el fichaje, de ensayo en pequeños grupos, la opinión de expertos y la del software SPSS.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: se aprecia que sí existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y calidad en el servicio, hallándose un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,764; lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual se concluye que: existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y calidad en el servicio en los pacientes de consulta externa del hospital Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, Lima-2014.

Palabras claves: Calidad de servicio, gestión administrativa, pacientes, servicio, programación de citas.

ABSTRACT

The research, which is titled: Administrative management and service quality in patients of outpatient hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, Lima District-2014, has responded to the problem: what is the Cayetano Heredia, San Martín de Porres district relationship between administrative management and quality service in hospital patients Lima- 2014? While the general objective was to: determine the relationship Cayetano Heredia, San Martín de Porres, Lima District, between administrative management and quality service in the patients of the hospital 2014.

The methodology used in the preparation of this thesis was related to the quantitative approach. It is a substantive basic research located at the descriptive level. The research design has been correlational cross-section. The sample was represented by a group of patients in the hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, Lima District. The research methods used have been: the survey, data processing, the signing of trial in small groups, expert opinion and the SPSS software.

Among the most important results obtained with the statistical test of Spearman Rho are the following: you can see that there is direct and significant relationship between administrative management and quality service, finding a value calculated for $p < 0,000$ to a significance level of 0.05 (bilateral), and a level of correlation of 0,764; which indicates that the correlation is high. It can be concluded that: there is direct and significant relationship between administrative management and quality service in the patients of the hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, Lima District- 2014.

Key words: quality of service, service, administrative management, patients, scheduling appointments.