



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

TESIS

**Gestión administrativa y calidad de servicio del departamento de
consulta externa y hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

CLAUDIA VERONICA VELASQUEZ SANCHEZ

ASESOR

DR. DANIEL ALCIDES HERRERA FLORES

SECCIÓN

GESTION PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

TACNA – PERÚ

2016

Página del jurado

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios por ser mi soporte diario y quien siempre esta incondicionalmente a mi lado para poder haber desarrollado este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de mi tesis es primero a Dios por encontrarse a mi lado constantemente para materializar el anhelo de desarrollar este trabajo de investigación.

A mis hijos Ernesto, Juan Diego y José Manuel, por ser el motor de mi existencia.

A Héctor, por apoyarme con los niños en casa y hacer viable esta tesis.

Al Dr. Daniel Alcides Herrera Flores, catedrático de la Universidad César Vallejo, por brindarme las pautas y conocimientos que guiaron el desarrollo de esta tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, BACH. CLAUDIA VERONICA VELASQUEZ SANCHEZ, identificada con DNI N° 00497691, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Gestión Administrativa y la calidad de servicio que se brinda en el Departamento de Consulta externa y hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tacna, 25 de marzo del 2017.

Br. CLAUDIA VERONICA VELASQUEZ SANCHEZ
DNI. 00497691

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda en el departamento de consulta externa y hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2016”, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperamos la valoración que corresponda a la presente investigación, así como nos disponemos a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que a su vez, redundará en beneficio de los docentes de la institución educativa en estudio.

Tacna, 25 de marzo del 2017

Br. CLAUDIA VERONICA VELASQUEZ SANCHEZ
DNI. 00497691

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	34
1.4 Justificación del estudio	62
1.5 Formulación del problema	63
1.5.1 Problema Principal	63
1.5.2. Problema Específicos	63
1.6 Hipótesis	64
1.6.1 Hipótesis General	64
1.6.2 Hipótesis específica	64
1.7 Objetivos	65
1.7.1 Objetivo General	65
1.7.2 Objetivos específicos	65
II. MARCO METOOLÓGICO	67
2.1. Variables	67
2.2. Operacionalización de variables	68
2.3. Metodología	69
2.4. Tipo de estudio	69

2.5. Diseño de investigación	70
2.6. Población, muestra y muestreo	71
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento	74
2.9. Métodos de análisis de datos	76
III. RESULTADOS	77
3.1 Presentación	77
3.1.1 Análisis e interpretación de resultados	77
3.2 Contrastación de la hipótesis	161
3.3 Discusión	169
IV. CONCLUSIONES	172
V. RECOMENDACIONES	173
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAICAS	174
VII. APENDICE	183

ÍNDICE TABLAS

TABLA	DESCRIPCION	PAG.
Tabla 01	Gestión administrativa	77
Tabla 02	Gestión administrativa	79
Tabla 03	Gestión administrativa	80
Tabla 04	Gestión administrativa	81
Tabla 05	Gestión administrativa	83
Tabla 06	Gestión administrativa	84
Tabla 07	Gestión administrativa	85
Tabla 08	Gestión administrativa	87
Tabla 09	Gestión administrativa	88
Tabla 10	Gestión administrativa	89
Tabla 11	Gestión administrativa	90
Tabla 12	Gestión administrativa	92
Tabla 13	Gestión administrativa	93
Tabla 14	Gestión administrativa	94
Tabla 15	Gestión administrativa	96
Tabla 16	Gestión administrativa	97
Tabla 17	Gestión administrativa	98
Tabla 18	Gestión administrativa	100
Tabla 19	Gestión administrativa	101
Tabla 20	Gestión administrativa	102
Tabla 21	Gestión administrativa	104
Tabla 22	Gestión administrativa	105
Tabla 23	Gestión administrativa	106
Tabla 24	Gestión administrativa	108

Tabla 25	Gestión administrativa	109
Tabla 26	Gestión administrativa	110
Tabla 27	Gestión administrativa	112
Tabla 28	Gestión administrativa	113
Tabla 29	Gestión administrativa	114
Tabla 30	Gestión administrativa	116
Tabla 31	Calidad de servicio	117
Tabla 32	Calidad de servicio	118
Tabla 33	Calidad de servicio	120
Tabla 34	Calidad de servicio	121
Tabla 35	Calidad de servicio	122
Tabla 36	Calidad de servicio	124
Tabla 37	Calidad de servicio	125
Tabla 38	Calidad de servicio	126
Tabla 39	Calidad de servicio	128
Tabla 40	Calidad de servicio	129
Tabla 41	Calidad de servicio	130
Tabla 42	Calidad de servicio	132
Tabla 43	Calidad de servicio	133
Tabla 44	Calidad de servicio	134
Tabla 45	Calidad de servicio	136
Tabla 46	Calidad de servicio	137
Tabla 47	Calidad de servicio	138
Tabla 48	Calidad de servicio	140
Tabla 49	Calidad de servicio	141

Tabla 50	Calidad de servicio	142
Tabla 51	Calidad de servicio	144
Tabla 52	Calidad de servicio	145
Tabla 53	Calidad de servicio	146
Tabla 54	Calidad de servicio	148
Tabla 55	Calidad de servicio	149
Tabla 56	Calidad de servicio	150
Tabla 57	Calidad de servicio	152
Tabla 58	Calidad de servicio	153
Tabla 59	Calidad de servicio	154
Tabla 60	Calidad de servicio	156
Tabla 61	Calidad de servicio	157
Tabla 62	Calidad de servicio	158
Tabla 63	Calidad de servicio	160
Tabla 64	Pruebas de normalidad de la gestión administrativa	161
Tabla 65	Pruebas de normalidad de la calidad de servicio	162
Tabla 66	Correlación de la gestión administrativa y calidad de servicio	163
Tabla 67	Correlación de la planificación y eficacia	164
Tabla 68	Correlación de la planificación y eficiencia	165
Tabla 69	Correlación de la planificación y resultado	166
Tabla 70	Correlación de la planificación e infraestructura	167
Tabla 71	Correlación de la planificación y actitud del personal	168
Tabla 72	Correlación de la planificación y habilidades y destrezas	169

ÍNDICE FIGURAS

FIGURA	DESCRIPCION	PAG.
Figura 1	Gestión administrativa - planificación	66
Figura 2	Gestión administrativa - planificación	67
Figura 3	Gestión administrativa - planificación	69
Figura 4	Gestión administrativa - planificación	70
Figura 5	Gestión administrativa - planificación	71
Figura 6	Gestión administrativa - planificación	73
Figura 7	Gestión administrativa - planificación	74
Figura 8	Gestión administrativa - organización	75
Figura 9	Gestión administrativa - organización	77
Figura 10	Gestión administrativa - organización	78
Figura 11	Gestión administrativa - organización	79
Figura 12	Gestión administrativa - organización	81
Figura 13	Gestión administrativa - organización	82
Figura 14	Gestión administrativa - organización	83
Figura 15	Gestión administrativa - organización	85
Figura 16	Gestión administrativa - organización	86
Figura 17	Gestión administrativa - organización	87
Figura 18	Gestión administrativa - dirección	89
Figura 19	Gestión administrativa - dirección	90
Figura 20	Gestión administrativa - dirección	91
Figura 21	Gestión administrativa - dirección	93
Figura 22	Gestión administrativa - dirección	94
Figura 23	Gestión administrativa - dirección	95
Figura 24	Gestión administrativa - dirección	97

Figura 25	Gestión administrativa - control	98
Figura 26	Gestión administrativa - control	99
Figura 27	Gestión administrativa - control	101
Figura 28	Gestión administrativa - control	102
Figura 29	Gestión administrativa - control	105
Figura 30	Gestión administrativa - control	106
Figura 31	Calidad de servicio - eficacia	107
Figura 32	Calidad de servicio - eficacia	109
Figura 33	Calidad de servicio - eficacia	110
Figura 34	Calidad de servicio - eficacia	111
Figura 35	Calidad de servicio - eficacia	113
Figura 36	Calidad de servicio - eficiencia	114
Figura 37	Calidad de servicio - eficiencia	115
Figura 38	Calidad de servicio - eficiencia	117
Figura 39	Calidad de servicio - eficiencia	118
Figura 40	Calidad de servicio - resultado	119
Figura 41	Calidad de servicio - resultado	121
Figura 42	Calidad de servicio - resultado	123
Figura 43	Calidad de servicio - resultado	125
Figura 44	Calidad de servicio - resultado	126
Figura 45	Calidad de servicio - resultado	127
Figura 46	Calidad de servicio - resultado	129
Figura 47	Calidad de servicio - resultado	130
Figura 48	Calidad de servicio - resultado	131
Figura 49	Calidad de servicio - resultado	133

Figura 50	Calidad de servicio - infraestructura	134
Figura 51	Calidad de servicio - infraestructura	135
Figura 52	Calidad de servicio - infraestructura	136
Figura 53	Calidad de servicio - infraestructura	138
Figura 54	Calidad de servicio - infraestructura	139
Figura 55	Calidad de servicio - infraestructura	140
Figura 56	Calidad de servicio - infraestructura	142
Figura 57	Calidad de servicio - infraestructura	143
Figura 58	Calidad de servicio – actitud del personal	144
Figura 59	Calidad de servicio – actitud del personal	146
Figura 60	Calidad de servicio – actitud del personal	147
Figura 61	Calidad de servicio – habilidades y destrezas	148
Figura 62	Calidad de servicio – habilidades y destrezas	149
Figura 63	Calidad de servicio – habilidades y destrezas	150

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, dentro de la línea de investigación del talento humano, analiza la relación de la “Gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda en el departamento de consulta externa y hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2016. Para ello se elaboró dos cuestionarios. La primera con 30 ítems en base a las dimensiones de la gestión administrativa, es decir a la planificación, organización, dirección, control.

El segundo instrumento, con 33 ítems, en base a las dimensiones de la calidad de servicio, es decir eficiencia, eficacia, resultado, infraestructura, actitud del personal, habilidades y destrezas. Los instrumentos fueron validados por juicio de experto, por el coeficiente de medición de fiabilidad denominada Alpha de Crombach.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda en el departamento de consulta externa y hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2016.

Los resultados indican que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se brinda en el Departamento de consulta externa y hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2016, ya que la correlación de Pearson es 0,700 y el valor es 0,01 menor que el nivel de significancia.

Palabras Claves: gestión administrativa, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research work, within the line of research of human tale, analyzes the relationship of "Administrative management and quality of service provided in the department of external consultation and hospitalization of Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2016. For Two questionnaires were produced. The first one with 30 items based on the dimensions of administrative management, planning, organization, direction, control. The second instrument, with 33 items, based on the dimensions of quality of service, efficiency, effectiveness, results, infrastructure, staff attitude, skills and abilities. The instruments were validated by expert judgment, by the coefficient of reliability measurement denominated Alpha of Crombach.

This research aims to establish the relationship between administrative management and the quality of service provided in the external consultation and hospitalization department of Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2016.

The results indicate that administrative management is significantly related to the quality of service provided in the department of external consultation and hospitalization of Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2016, since Pearson's correlation is 0.886 and the value is 0,01 lower than the level of significance.

Keywords: administrative management, quality of service.