



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DE LA  
CLÍNICA DEL PACÍFICO S.A., CHICLAYO 2017**

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

**AUTORA:**

**VERÓNICA REGINA MARCELO TORRES**

**ASESOR:**

**MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

**PERU - 2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi Padre Celestial, forjador de mi camino, quien me llena de fortaleza para no desfallecer.

Pamela, Jimena y Manuel, mi principal motivación para seguir logrando mis objetivos.

Andrés y Victoria, mis padres, quienes me formaron con buenos valores, sentimientos y hábitos; July, Gloria y Karina, mis hermanas, que a través de sus palabras me impulsaban para seguir adelante.

Verónica Marcelo

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo y a todos sus docentes que han guiado mi formación profesional; en especial a mis asesores, gracias por su tiempo, apoyo incondicional y su sabiduría que han hecho posible la culminación de mi carrera profesional.

Verónica Marcelo

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Veronica Regina Marcelo Torres, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 40313060, con la tesis titulada: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DE LA CLÍNICA DEL PACÍFICO S.A., CHICLAYO 2017

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría.
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes
3. La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
4. Los datos en el resultado 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya 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.

Chiclayo, noviembre 2017



---

Veronica Regina Marcelo Torres  
DNI N° 40313060

## **PRESENTACIÓN**

Estimados Señores Miembros del Jurado:

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, referido a la elaboración y sustentación de tesis, presento ante ustedes mi Tesis titulada: La Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en el Área de Admisión de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo 2017, la misma que someto a vuestra consideración.

Este estudio es el resultado de mi experiencia en Clínica del Pacífico, empresa en la que actualmente laboro, y que a diario se evidencia la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al paciente. La investigación se ha estructurado de la siguiente manera: Primera parte, la introducción, la cual contiene la realidad problemática, antecedentes y fundamentación teórica, se formula el problema y se plantea la justificación, la hipótesis y los objetivos del estudio. En la segunda, se desarrolla el método, el mismo que contiene el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y muestra, se desarrollan las técnicas de recolección de datos y los instrumentos utilizados, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y los aspectos éticos. En la tercera parte tenemos los resultados e interpretación de los mismos. La cuarta parte se realiza la discusión de los resultados, la parte quinta se plantea las conclusiones, la sexta parte se exponen las recomendaciones, y, en la parte séptima se presentan las referencias bibliográficas y finalmente los anexos. La tesis tiene como finalidad determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de atención, debido que el área de admisión es el primer contacto que el usuario tiene con la clínica, buscando la mejor atención (calidad y buen trato) para aliviarse de las afecciones o enfermedades que las aquejan.

Señores del Jurado, espero que el informe reúna los requisitos estipulados por la Universidad y merezca vuestra aprobación con la finalidad de obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora.

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
INDICE .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1 Realidad Problemática .....	10
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	24
1.4 Formulación del problema .....	35
1.5 Justificación del estudio.....	35
1.6 Hipótesis.....	36
1.7 Objetivos .....	36
II. MÉTODO.....	38
2.3 Población y muestra.....	40
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	41
2.5 Métodos de análisis de datos .....	45
2.6 Aspectos éticos.....	46
III. RESULTADOS .....	47
IV. DISCUSIÓN .....	70
VI. RECOMENDACIONES .....	74
VII. REFERENCIAS .....	75
ANEXOS .....	79
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	107
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	108

## RESUMEN

El presente estudio, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el área de admisión de la Clínica del Pacífico S.A. El estudio se basa en fundamentación teórica evidenciada en el libro Introducción a la Teoría General de la Administración, del autor Idalberto Chiavenato y la metodología Servqual desarrollada por Parasuraman, Zeithanmi, & Berry. El enfoque es de tipo descriptivo y correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población fue conformada por 792 pacientes en base al flujo de atenciones, la muestra se determinó utilizando la fórmula estadística de universos finitos, resultando 259 usuarios. Para la recolección de datos, se usó la encuesta Servqual dirigida a pacientes y acompañantes, a quienes se les aplicó la encuesta antes y después de ser atendidos, esto, en base a la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos médicos de apoyo, del Ministerio de Salud, R.M.N°527-2011/MINSA. Para la gestión administrativa, se utilizó una encuesta con 16 ítems la cual intenta medir las 4 dimensiones, planificación, organización, dirección y control. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio de juicio de tres expertos, el resultado del alfa de Cronbach igual a 0,848 indica un nivel de buena confiabilidad, al realizar la prueba chi-cuadrado de independencia de variables, entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, se encontró que el valor de significación  $p < 0,001$ . En los resultados se encontró que el 86% de encuestados calificaron la gestión administrativa de poco eficiente y al medir la calidad de atención, se obtuvo como resultado que el 79% de usuarios calificaron como insatisfechos con el servicio de atención. Asimismo, como recomendación, la autora entregará un ejemplar de la presente investigación con la finalidad de promover la conformación de un círculo de calidad y proponer acciones de mejora continua, permitiendo asumir una lógica de conjunto, de acción empresarial en el corto plazo.

Palabras Claves: Gestión administrativa, calidad de atención, encuesta servqual, planificación, organización, dirección, control.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and quality of care in the admission area of the Clínica del Pacífico S.A. The study is based on theoretical foundation evidenced in the book Introduction to the General Theory of Administration, by the author Idalberto Chiavenato and the Servqual methodology developed by Parasuraman, Zeithanmi, & Berry. The approach is quantitative, correlational in scope, non-experimental design. The population was made up of 792 patients based on the flow of attentions, the sample was determined using the statistical formula of finite universes, resulting in 259 users. For data collection, the Servqual survey was used, directed to patients and companions, to whom the survey was applied before and after being attended, this, based on the technical guide for the evaluation of user satisfaction in the establishments Support doctors, from the Ministry of Health, RMN ° 527-2011 / MINSA. For administrative management, a survey with 16 items was used, which attempts to measure the 4 dimensions, planning, organization, direction and control. Data collection instruments were validated through the judgment of three experts, the result of Cronbach's alpha equal to 0.848 indicates a level of good reliability, when performing the chi-square test of independence of variables, between administrative management and quality of service, it was found that the significance value  $p < 0.001$ . It was concluded that the level of administrative management in the Admission area of the Clinica del Pacifico SA, finding that 86% of respondents rated administrative management as inefficient and measuring the quality of care, was obtained as a result of which 79 % of users rated as dissatisfied with the service. Likewise, as a recommendation, the author will deliver a copy of this research with the aim of promoting the creation of a quality circle and propose actions for continuous improvement, allowing us to assume a whole logic of business action in the short term.

Key words: Administrative management, quality of attention, servqual survey, planning, organization, direction, control.