



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y satisfacción del paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Luis Alberto Flores Bolívar

ASESOR:

Dra. Maritza Guzmán Meza

SECCIÓN

Gestión estratégica del talento humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2016

Mg. Andrianzén Olaya Gustavo Lino

Presidente

Mg. Torres Cabanillas Luis Alberto

Secretario

Mg. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

Vocal

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo y comprensión para concluir mis estudios.

Agradecimiento

A mi asesora Dra. Maritza Guzmán por su apoyo en la elaboración de la presente investigación

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Luis Alberto Flores Bolívar, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10352413, con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Satisfacción del Paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo 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 ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Lima, 22 de octubre del 2016

Luis Alberto Flores Bolívar

DNI: 10352413

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster con mención en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Gestión Administrativa y Satisfacción del Paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2016”

La investigación tiene como finalidad evidenciar que el Hospital Dos de mayo y sus directivos logren esfuerzos mediante la gestión administrativa eficiente para que a su vez los pacientes se sientan satisfechos de los servicios hospitalarios.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice

	Página
Caratula	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	xi
Índice	xii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	44
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	51
II. MARCO METODOLÓGICO	53
2.1 Variables	54
2.2 Operacionalización de variables	55
2.3 Metodología	56
2.4 Tipos de estudio	57
2.5 Diseño de investigación	57
2.6 Población, muestra y muestreo	58
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8 Métodos de análisis de datos	64
2.9 Aspectos Éticos	64
III. RESULTADOS	66
IV. DISCUSIÓN	85

V. CONCLUSIONES	89
VI. RECOMENDACIONES	91
VII. REFERENCIAS	93
VIII. ANEXOS	96

Anexo A: matriz de consistencia

Anexo B: matriz de operacionalización

Anexo C: instrumento de recolección de datos

Anexo D: certificado de validación de instrumentos

Anexo E: base de datos

Anexo F: resultados de las pruebas

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable 1	45
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2	46
Tabla 3 Tamaño de muestra	49
Tabla 4 Niveles de validez	54
Tabla 5 Niveles de confiabilidad	54
Tabla 6 Instrumento de confiabilidad	55
Tabla 7 Escala de correlación	55
Tabla 8 Distribución de frecuencias Gestión administrativa	59
Tabla 9 Distribución de frecuencias Gestión administrativa - planeación	60
Tabla 10 Distribución de frecuencias Gestión administrativa - organización	61
Tabla 11 Distribución de frecuencias Gestión administrativa - Dirección	62
Tabla 12 Distribución de frecuencias Gestión administrativa - Control	63
Tabla 13 Distribución de frecuencias satisfacción del paciente	64
Tabla 14 Distribución de frecuencias satisfacción del paciente-tangibilidad	65
Tabla 15 Distribución de frecuencias satisfacción del paciente- Fiabilidad	66
Tabla 16 Distribución de frecuencias satisfacción del paciente- Capacidad	67
Tabla 17 Distribución de frecuencias Gestión administrativa- Seguridad	68
Tabla 18 Distribución de frecuencias Gestión administrativa - empatía	69
Tabla 19 Distribución de frecuencias Gestión administrativa x satisfacción	70
Tabla 20 Prueba chi cuadrado	70
Tabla 21 Prueba de correlación Spearman Gestión x satisfacción	71
Tabla 22 Prueba de correlación Spearman planeación x satisfacción	72
Tabla 23 Prueba de correlación Spearman organización x satisfacción	73
Tabla 24 Prueba de correlación Spearman dirección x satisfacción	74
Tabla 25 Prueba de correlación Spearman control x satisfacción	75

Lista de figuras

Figura 1	Introducción a la Teoría General de la Administración. Chiavenato	24
Figura 2	Principios de la administración científica	26
Figura 3	Teoría de Relaciones Humanas	28
Figura 4	Niveles del proceso administrativo del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia. Lima, 2016	63
Figura 5	Niveles de la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia. Lima, 2016	64
Figura 6	Tabla cruzada entre los niveles del proceso administrativo y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia. Lima, 2016	65
Figura 7	Tabla cruzada entre la primera dimensión – Planeación y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia. Lima-2016.	66
Figura 8	Tabla cruzada entre la segunda dimensión – Organización y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia. Lima-2016.	67
Figura 9	Tabla cruzada entre la tercera dimensión – Dirección y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia. Lima-2016.	68
Figura 10	Tabla cruzada entre la cuarta dimensión – Control y la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia. Lima-2016.	69

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y satisfacción del paciente en el Hospital Nacional dos de Mayo en el año 2016.

La investigación se realizó utilizando el Tipo aplicada, de nivel correlacional con un diseño no experimental. Se tomó una muestra aleatoria de 124 pacientes del servicio de consultorio externo. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos con una confiabilidad del alfa de Cronbach de (0.820) gestión administrativa y (0.898) satisfacción del paciente.

Los resultados indicaron que la percepción de la satisfacción de los pacientes fue de regular con un 71.8% entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente. Para la prueba de hipótesis se utilizó la correlación Rho de Spearman, resultaron altamente significativas, que nos permitió concluir que existe alta relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente con un Rho = 0.634, asimismo, respecto a las dimensiones de la gestión administrativa (planeación con Rho = 0.734, organización Rho = 0.607, dirección Rho = 0.535, y control (0.486) satisfacción del paciente, del Hospital Nacional dos de Mayo del año 2016.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción, fiabilidad, tangibilidad, calidad

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between the Administrative Management and customer satisfaction at the National Hospital May 2 in 2016.

The research was conducted using the applied type of correlational level with a non-experimental design. A random sample was taken, with probabilistic sampling of 124 patients from the outpatient clinic. Data collection for two instruments with a reliability Cronbach's alpha (0.820) administration and (0.898) patient satisfaction were used.

The results indicated that the perception of patient satisfaction was fair with 71.8% between the administrative management and patient satisfaction. Rho Spearman correlation was used to test hypotheses, were highly significant, which allowed us to conclude that there is high direct relationship between the administrative management and patient satisfaction with $Rho = 0.634$, also regarding the dimensions of management administrative (planning with $Rho = 0.734$, organization $Rho = 0.607$, direction $Rho = 0.535$, and control (0.486) patient satisfaction, the National Hospital May 2 2016.

Keywords: administrative management, satisfaction, reliability, tangibility, quality