



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y mejora continua en la Oficina de Gestión de Calidad – Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2016**

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

**AUTORA:**

Calderón Poma, Rosa Angélica

**ASESOR:**

Dr. Teodoro Carranza Estela

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Página del jurado**



---

**Dr. Nerio Janampa Acuña**  
**Presidente**



---

**Mg. Marco Antonio Candia Menor**  
**Secretario**



---

**Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado a mi familia, a mi esposo José Manuel Mendoza y a mis hijos Franco, Sebastián y Fernanda, quienes han estado a mi lado todo este tiempo apoyándome y compartiendo este sueño hecho realidad.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios, a mi esposo e hijos, por haberme dado las fuerzas y apoyo incondicional que me permitieron seguir adelante hasta conseguir mis objetivos.

También, quiero agradecer a mis amigos, compañeros de trabajo y estudio, a los docentes y autoridades de la Universidad César Vallejo.

## Declaración de autenticidad

Yo, Rosa Angélica Calderón Poma con DNI N° 09475043, a efectos 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, con la tesis Titulada "*Gestión administrativa y mejora continua en la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 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, no copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta; 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, Setiembre de 2017.



.....  
Rosa Angélica Calderón Poma

D.N.I. N° 09475043

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, presento la investigación titulada: *“Gestión administrativa y mejora continua en la Oficina de Gestión de Calidad - Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2016”*, requisito para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre Gestión administrativa y mejora continua en la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2016. La investigación consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V, VI, VII y VIII: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Rosa Angélica Calderón Poma

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
Índice de Tablas	10
Índice de Anexos	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Variable: Gestión administrativa	25
1.3.2. Variable: Mejora continua	32
1.4. Formulación del problema	36
1.4.1. Problema general	36
1.4.2. Problemas específicos	36
1.5. Justificación del estudio	36
1.5.1. Justificación teórica	36
1.5.2. Justificación práctica	37
1.5.3. Justificación metodológica	37
1.5.4. Justificación social	37
1.6. Hipótesis	37
1.6.1. Hipótesis general	37
1.6.2. Hipótesis específicas	38
1.7. Objetivos	38
1.7.1. Objetivo general	38
1.7.2. Objetivo específicos	38

II. MARCO METODOLÓGICO	40
2.1. Método de investigación	41
2.2. Diseño de investigación	41
2.3. Tipo de investigación	42
2.3.1. Tipo básica	42
2.3.2. Nivel descriptivo correlacional	42
2.4. Variables y operacionalización	43
2.4.1. Variables	43
2.4.2. Operacionalización	44
2.5. Población y muestra	46
2.5.1. Población	46
2.5.2. Muestra	47
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.6.1. Técnica de recolección de datos	47
2.6.2. Instrumento de recolección de datos	48
2.6.3. Validez	50
2.6.4. Confiabilidad	51
2.7. Métodos de análisis de datos	52
2.8. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Datos descriptivos	55
3.2. Contraste de hipótesis	66
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIÓN	76
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS	83
VIII. ANEXOS	87



## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ciclo de Deming.	34
<i>Figura 2.</i> Niveles de la variable gestión administrativa	55
<i>Figura 3.</i> Niveles de la dimensión planeación	56
<i>Figura 4.</i> Niveles de la dimensión organización	57
<i>Figura 5.</i> Niveles de la dimensión dirección	58
<i>Figura 6.</i> Niveles de la dimensión control	59
<i>Figura 7.</i> Niveles de la variable mejora continua	60
<i>Figura 8.</i> Niveles de la dimensión planificar	61
<i>Figura 9.</i> Niveles de la dimensión hacer	62
<i>Figura 10.</i> Niveles de la dimensión verificar	63
<i>Figura 11.</i> Niveles de la dimensión actuar	64
<i>Figura 12.</i> Tabla cruzada de las variables: Gestión administrativa vs mejora continua	65

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de variables.</i>	45
Tabla 2. <i>Población de estudio</i>	46
Tabla 3. <i>Baremación de la variable gestión administrativa</i>	49
Tabla 4. <i>Baremación de la variable mejora continua</i>	50
Tabla 5. <i>Juicio de expertos</i>	51
Tabla 6. <i>Confiabilidad de la variable gestión administrativa</i>	51
Tabla 7. <i>Confiabilidad de la variable mejora continua</i>	52
Tabla 8. <i>Niveles de la variable gestión administrativa</i>	55
Tabla 9. <i>Niveles de la dimensión planeación</i>	56
Tabla 10. <i>Niveles de la dimensión organización</i>	57
Tabla 11. <i>Niveles de la dimensión dirección</i>	58
Tabla 12. <i>Niveles de la dimensión control</i>	59
Tabla 13. <i>Niveles de la variable mejora continua</i>	60
Tabla 14. <i>Niveles de la dimensión planificar</i>	61
Tabla 15. <i>Niveles de la dimensión hacer</i>	62
Tabla 16. <i>Niveles de la dimensión verificar</i>	63
Tabla 17. <i>Niveles de la dimensión actuar</i>	64
Tabla 18. <i>Tabla cruzada de las variables: Gestión administrativa vs mejora continua</i>	65
Tabla 19. <i>Correlación entre la gestión administrativa y la mejora continua</i>	66
Tabla 20. <i>Correlación entre la planeación y la mejora continua</i>	67
Tabla 21. <i>Correlación entre la organización y la mejora continua</i>	68
Tabla 22. <i>Correlación entre la dirección y la mejora continua</i>	69
Tabla 23. <i>Correlación entre el control y la mejora continua</i>	70

## Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.	88
Anexo 2. Instrumento de investigación.	89
Anexo 3. Validación de expertos.	91
Anexo 4. Tabla de especificaciones	96
Anexo 5. Reporte de similitud	97
Anexo 6. Organigrama de la Red Asistencial Rebagliati	107

## RESUMEN

La investigación “Gestión administrativa y mejora continua en la Oficina de Gestión de Calidad - Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2016”. El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la la relación entre la gestión administrativa y la mejora continua en la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2016. Se efectuó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional, el diseño aplicado fue no experimental, de corte transversal. La población fue de 30 trabajadores de la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, para lo cual se tomó en cuenta todo el personal de la oficina en mención, puesto que es en quienes recae la responsabilidad y las decisiones correspondientes a la gestión de la oficina. Para la recolección se utilizaron los instrumentos de la variable gestión administrativa y mejora continua. Se usó para la confiabilidad el Alpha de Cronbach y el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23).

Efectuado el análisis de datos, se determinó la relación entre la gestión administrativa y la mejora continua en la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2016. La gestión administrativa tuvo una relación significativa de 0.510 con la mejora continua en la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins; así mismo la gestión administrativa fue considerada como poco eficiente con un 70.8%, mientras que, la mejora continua también fue considerada como poco eficiente en un 62.5% demostrando su relación, finalmente a través de la tabla cruzada de las variables el 70.8% de los encuestados consideraron que la mejora continua y la gestión administrativa eran poco eficientes.

Palabras clave: Gestión administrativa, mejora continua, salud.

## **ABSTRACT**

The research "Administrative management and continuous improvement in the Office of Quality Management of the Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Jesus Maria, 2016". The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and continuous improvement in the Office of Quality Management and Internal Control of Edgardo Rebagliati Martins Hospital, 2016. A quantitative approach methodology was carried out, with a descriptive correlational level, the applied design was non-experimental, cross-sectional. The population was 30 workers of the Office of Quality Management of the Hospital Edgardo Rebagliati Martins, for which all the staff of the office in question was taken into account, since it is the responsibility and decisions related to the management of the Office. For the collection, the instruments of the administrative management variable and continuous improvement were used. The Cronbach Alpha was used for reliability and data processing was performed using SPSS software (version 23).

After analyzing the data, it was determined the relationship between administrative management and continuous improvement in the Office of Quality Management and Internal Control at the Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2016. Administrative management had a significant ratio of 0.510 with continuous improvement in the Office of Quality Management and Internal Control of the Hospital Edgardo Rebagliati Martins; Likewise, administrative management was considered to be inefficient with 70.8%, while continuous improvement was also considered as inefficient in 62.5%, demonstrating their relationship; finally through cross-tabulation of the variables, 70.8% of the respondents considered that continuous improvement and administrative management were inefficient.

Key words: Administrative management, continuous improvement, health.