



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS EN EL HOSPITAL  
PERÚ**

**ESSALUD – JESÚS MARÍA – LIMA – PERÚ, 2016**

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

**AUTORA:**

**PETRONILA VICENTA VÁSQUEZ CHAVARRIA**

**ASESOR:**

**Dr. TEODORO CARRANZA ESTELA**

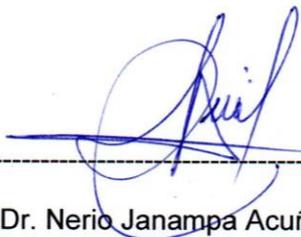
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PLANIFICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

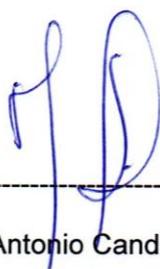
**2017**

**Página del Jurado**



**Dr. Nerio Janampa Acuña**

**Presidente**



**Mg. Marco Antonio Candia Menor**

**Secretario**



**Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte**

**Vocal**

**Dedicatoria:**

El presente trabajo está dedicado a mis amados padres que desde el cielo guían mis pasos.

## **Agradecimiento**

Al Monseñor Luis Bambarén Gastelumendi que contribuyó en el crecimiento de mi formación espiritual, profesional y ético.

A EsSalud, que permitió mi formación académica y a mis compañeros de trabajo que con su apoyo hicieron posible esta realidad.

A un gran amigo Juan Salvador, quien me apoyó durante el seguimiento de mi formación académica por su buena disposición y paciencia ante mis dudas.

Petronila Vicenta Vásquez Chavarria

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Petronila Vicenta Vásquez Chavarría con DNI N° 32841358, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente proyecto de investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, febrero del 2017



---

Petronila Vicenta Vásquez Chavarría

## **Presentación**

La presente Tesis titulada Planificación y Calidad de Servicios en el Hospital Perú – EsSalud Jesús María – Lima Perú, 2016, se presenta para obtener el título de licenciada en Administración, en estricta observancia y cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración.

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la Planificación y la Calidad de Servicios en el Hospital Perú-EsSalud – Jesús María Lima Perú, 2016.

La tesis está dividida en siete capítulos, que se detallarán a continuación.

En el primer capítulo titulado introducción, en el que se desarrolla los tópicos referentes a la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, la justificación del porque considero llevar a cabo esta investigación y el objetivo general; así como los objetivos específicos que se desprenderán de la investigación.

En el segundo capítulo titulado Marco metodológico, se plantea las variables e indicadores a seguir.

En el tercer capítulo titulado resultados, de los hallazgos obtenidos en la investigación.

En el cuarto capítulo se muestra la discusión que contrasta los hallazgos con los antecedentes de la investigación.

En el quinto capítulo se dan a conocer las conclusiones de la investigación.

En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones del caso, dirigidas a todos aquellos que estén interesados y/o involucrados con la investigación en mención.

En el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas.

Finalmente, se consideran los anexos.

# Índice

	<b>Pág.</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
1.1. Realidad Problemática	01
1.2. Trabajos previos	06
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	37
Hipótesis general	37
Hipótesis específica	37
1.7. Objetivos	38
Objetivo general	38
Objetivo específico	38
<b>II. MÉTODO</b>	<b>39</b>
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, Operacionalización	40
2.3. Población y muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>48</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>62</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	<b>66</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>67</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>68</b>

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia	71
Instrumento de investigación	72
Organigrama	74
Tabla de especificaciones	75
Reporte de similitud	77
Datos por preguntas (Tablas y gráficos de indicadores)	86
Validación de expertos	126

## RESUMEN

La presente investigación titulada Planificación y Calidad de Servicios en el Hospital Perú – EsSalud, Jesús María – Lima, 2016, tuvo como propósito identificar la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicios en el Hospital Perú – EsSalud, Jesús María – Lima, 2016.

La metodología de la investigación empleada corresponde a un estudio de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal; la población de estudio, está conformada por 34 trabajadores del Hospital Perú. El instrumento empleado fue el cuestionario, tipo escala de Likert. Los datos fueron validados mediante el juicio de expertos con un resultado de 0.766 y la confiabilidad, a través del Alfa de Cronbach cuyo valor es 0.994. El análisis de los datos, se procesó empleando el SPSS Statistics IBM, que consistió en recopilar información de la Institución, objeto de estudio y la consulta de diferentes fuentes bibliográficas, páginas institucionales e investigaciones publicadas, para así comprobar el objetivo de la investigación.

La conclusión a la que se arribó es que existe una correlación significativa ( $r_s=0.994$ ), entre la planificación y la calidad de servicios.

Palabras claves: Hospital Perú, planificación, calidad de servicios.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to identify the relationship between the planning and the quality of services in the Hospital Perú - EsSalud, Jesus Maria - Lima, 2016.

The methodology of the research used corresponds to a descriptive correlational study, with a non-experimental cross-sectional design, without manipulation of variables and data collection in a single moment; the study population made up of 34 workers from Hospital Perú. The instrument used was the Likert scale – type questionnaire. La data were validated by expert judgment with a result of 0.766 and reliability through Cronbach's Alpha, whose value is 0.994. The analysis of the data was processed using SPSS statistics IBM, which consisted of gathering information from the institution, object of study and the consultation of different bibliographic sources, institutional pages and published research, so that the objective of the investigation is verified.

The conclusion reached is that there is a significant correlation ( $r_s=0.994$ ), between planning and quality of service.

Keywords: Hospital Perú, planning, quality of services.