



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y Estrés Ocupacional del
Personal en el Primer Nivel de Atención de
Salud de la Microred Metropolitano,
Tacna.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

BR. ETHEL RAISSA ANTONIA GODIEL VILLANUEVA

ASESOR:

DR. HERRERA FLORES, DANIEL

SECCIÓN:

GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2016

DR. VELÁSQUEZ REJAS, WALTER OSWALDO
PRESIDENTE

DR. CALDERÓN URRIOLA, NICOLÁS FIDEL
SECRETARIO

DR. TEJADA MONROY, GREGORIO PEDRO
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi madre, que gracias a su apoyo incondicional brindado en los largos días de trabajo, eh podido desarrollar esta investigación. De la misma manera dedico esta investigación a toda mi familia, que gracias a su disposición de ayudar y sus palabras motivadoras, logré culminar esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a quien fue mi mentor en este largo camino de la preparación del presente estudio, a mi profesor el Dr. Daniel Herrera Flores, que con su dedicación y paciencia me incentivó para poder culminar el presente trabajo, del mismo modo a todos mis colegas que siempre están dispuestos a ayudar, de esta forma me impulsaron a cumplir mis metas; a mi mamá, que me brindó siempre su apoyo en cuanto a lo necesario para poder culminar esta investigación, brindándome todo su amor, y a todos mis compañeros que me brindaron su amistad.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, BR. ETHEL RAISSA ANTONIA GODIEL VILLANUEVA, identificado con DNI N° 45532116, 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 estrés ocupacional del personal en el Primer nivel de atención de Salud de la Microred Metropolitana, Tacna.**

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 plagiado; 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, 22 de Octubre del 2016.



BR. ETHEL RAISSA ANTONIA
GODIEL VILLANUEVA
DNI. 45532116

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y estrés ocupacional del personal en el Primer nivel de atención de Salud de la Microred Metropolitano, Tacna”, 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 Centros de Salud de Tacna.

Tacna, 22 de Octubre del 2016.

**BR. ETHEL RAISSA ANTONIA
GODIEL VILLANUEVA**

ÍNDICE

	PÁG
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Problema	38
1.1.1 Problema general	38
1.1.2 Problemas específicos	38
1.2 Hipótesis	39
1.2.1 Hipótesis General	39
1.2.2 Hipótesis específica	39
1.3 Objetivos	40
1.3.1 Objetivo General	40
1.3.2 Objetivos específicos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3 Metodología	47
2.4 Tipos de estudio	47
2.5 Diseño de la investigación	47
2.6 Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8 Validación y Confiabilidad del Instrumento	50

2.9 Método de análisis de datos	52
III. RESULTADOS	53
3.1 Presentación	53
3.2 Análisis de tablas y figuras de las variables	53
3.3 Contrastación de hipótesis	69
IV. DISCUSIÓN	99
V. CONCLUSIONES	105
VI. RECOMENDACIONES	108
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
VIII. APÉNDICE	120

ÍNDICE TABLAS

TABLA	DESCRIPCION	PAG.
Tabla 01	Población	48
Tabla 02	Muestra	49
Tabla 03	ALPHA DE CRONBACH: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	51
Tabla 04	ALPHA DE CRONBACH: ESTRÉS OCUPACIONAL	51
Tabla 05	Gestión Administrativa	53
Tabla 06	Perfil del Puesto de Trabajo	55
Tabla 07	Evaluación Administrativa	56
Tabla 08	Control de Recursos	57
Tabla 09	Gestión Financiera	58
Tabla 10	Recursos Materiales	59
Tabla 11	Recursos Técnicos	60
Tabla 12	Recursos Humanos	61
Tabla 13	Recursos Financieros	62
Tabla 14	Planeación	63
Tabla 15	Estrés Ocupacional	64
Tabla 16	Estrés	65
Tabla 17	Factores Ambientales	66
Tabla 18	Factores Organizacionales	67
Tabla 19	Factores Psicosociales	68
Tabla 20	Gestión administrativa se relaciona con estrés ocupacional	70
Tabla 21	Estrés ocupacional se relaciona con el perfil del puesto de trabajo	73
Tabla 22	Estrés ocupacional se relaciona con la evaluación administrativa	76
Tabla 23	Estrés ocupacional se relaciona con el control de recursos	79
Tabla 24	Estrés ocupacional se relaciona con la gestión financiera	82
Tabla 25	Estrés ocupacional se relaciona con los recursos materiales	85
Tabla 26	Estrés ocupacional se relaciona con los recursos tecnológicos	88
Tabla 27	Estrés ocupacional se relaciona con los recursos humanos	91
Tabla 28	Estrés ocupacional se relaciona con los recursos financieros	94
Tabla 29	Estrés ocupacional se relaciona con la planeación	97

ÍNDICE FIGURAS

FIGURA	DESCRIPCION	PAG.
Gráfico 1	Gestión Administrativa	54
Gráfico 2	Perfil del Puesto de Trabajo	55
Gráfico 3	Evaluación Administrativa	56
Gráfico 4	Control de Recursos	57
Gráfico 5	Gestión Financiera	58
Gráfico 6	Recursos Materiales	59
Gráfico 7	Recursos Técnicos	60
Gráfico 8	Recursos Humanos	61
Gráfico 9	Recursos Financieros	62
Gráfico 10	Planeación	63
Gráfico 11	Estrés Ocupacional	64
Gráfico 12	Estrés	65
Gráfico 13	Factores Ambientales	66
Gráfico 14	Factores Organizacionales	67
Gráfico 15	Factores Psicosociales	68

RESUMEN

El estudio, de naturaleza retrospectivo, cuyo enfoque es cuantitativo, busca determinar cómo la Gestión Administrativa se relaciona con el Estrés Ocupacional del personal en el primer nivel de atención de Salud de la Microred Metropolitano, Tacna. Para ello, se elaboró dos cuestionarios distribuidos en base a las dimensiones. Para la variable 1, cuenta con 34 ítems distribuidos en base a las dimensiones: perfil del puesto de trabajo, evaluación administrativa, control de recursos, gestión financiera, recursos materiales, recursos técnicos, recursos humanos, recursos financieros y planeación. La variable 2 con 29 ítems, distribuidos en las dimensiones: estrés, factores ambientales, factores organizacionales y factores psicosociales. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, por el coeficiente de Pearson y sometida a la prueba de confiabilidad por Alpha de Cronbach.

Los resultados de la aplicación de los instrumentos a los 168 profesionales de la salud, durante un mes, obtenida por conveniencia, puntualizan que las prácticas alimentarias son poco adecuadas en un 77% y la anemia ferropénica es alta en un 72,3%.

Asimismo, se demostró que la gestión administrativa se relaciona significativamente con el estrés ocupacional del personal en el primer nivel de atención de salud de la Microred Metropolitano, Tacna. Dado que el Chi² (110.654) es mayor al valor crítico (9.4877) con un error esperado del 0.05%; entonces se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la alterna; de la misma forma el p valor (0,000) < 0.05, por otro lado el gráfico estadístico referencial encontramos una relación lineal positiva.

Se concluye que la Gestión Administrativa para el personal de salud del primer nivel de atención de la Microred Metropolitano es eficiente, lo que significa que el perfil del puesto de trabajo, evaluación administrativa, control de recursos, gestión financiera, recursos materiales, recursos técnicos, recursos humanos, recursos financieros y planeación son eficientes. De la misma manera, el Estrés Ocupacional para el personal de salud del primer nivel de atención de la Microred Metropolitano es de nivel medio.

Palabras claves: gestión administrativa, estrés ocupacional.

ABSTRACT

The study, retrospective nature, whose approach is quantitative, seeks to determine how the Administrative Management relates to the Occupational Stress staff in primary care Health Micro Network Metropolitan, Tacna. To this end, two questionnaires distributed based on the dimensions was developed. For the variable 1 has 34 items distributed based on the dimensions of the job profile, administrative evaluation, control of resources, financial management, material resources, technical resources, human resources, financial resources and planning. Variable 2 with 29 items, distributed in dimensions: stress, environmental factors, organizational factors and psychosocial factors. The instruments were validated by expert judgment by the Pearson coefficient and subjected to the test of reliability by Alpha Cronbach.

The results of the application of instruments to the 168 health professionals, for a month, obtained by convenience, point out that feeding practices are poorly suited 77% and iron deficiency anemia is high at 72.3%.

It also demonstrated that the administration is significantly related to occupational stress of staff at the first level of health care Microred Metropolitan, Tacna. Since the Chi2 (110,654) is greater than the critical value (9.4877) with an expected error of 0.05%; then he rejects the null hypothesis and accept the alternate; just as the p-value (0.000) <0.05, on the other hand the benchmark StatGraph found a positive linear relationship.

It is concluded that the Administrative Management to staff primary health care Microred Metropolitan is efficient, which means that the profile of the job, administrative evaluation, control of resources, financial management, material resources, technical resources, human resources, financial resources and planning are efficient. Similarly, occupational stress to staff primary health care Microred Metropolitan is average.

Keywords: administrative management, occupational stress.