



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión administrativa percibida por los trabajadores
de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús
María, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Maffa Eliana Gonzales Céspedes

ASESORA:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2018

Página de jurados

Mg. Juan Méndez Vergaray
Presidente

Mg. Teresa Campana Añasco
Secretaria

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es dedicado a las personas que siempre estuvieron a mi lado en todo momento como son a mi hijo y mi madre, gracias por su comprensión y su tiempo invertido para alcanzar el éxito.

Agradecimientos

A mis profesores y asesores que con sus enseñanzas impartidas he concluido mi trabajo de investigación con éxito.



Declaratoria de autenticidad

Yo, **Maffa Eliana Gonzales Céspedes**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“La gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017”** presentada, en 104 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Maestría en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 09 de junio del 2017

.....
Br. Maffa Eliana Gonzáles Céspedes

DNI N° 21452191

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “La gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017”, que tuvo como objetivo describir el nivel la gestión administrativa; dado que a la luz de la administración moderna, el éxito de una institución depende del papel que cumplen cada uno de los servidores dentro de las entidades que realizan una buena gestión administrativa que busca el logro eficiente de metas dentro de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de post. En el capítulo I denominado introducción se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales, en la cuarta parte presentamos la discusión, en la quinta parte se presentan las conclusiones, en la sexta parte las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y los anexos.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Posgrado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes.	14
1.2 Fundamentación científica.	20
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	29
1.5 Objetivos	30
II. Marco metodológico	31
2.1 Variables	32
2.2 Operacionalización de variables	32
2.3 Metodología	34
2.4 Tipo de Investigación	34
2.5 Diseño de estudio	34
2.6 Población, muestra y muestreo	35
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8 Métodos de análisis de datos	39
III. Resultados	41
3.1 Resultados descriptivos	42
3.2 Descripción de resultados generales	48
IV. Discusión	52
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	59

VII.	Referencias	66
	Anexos	
Anexo 1:	Matriz de consistencia	
Anexo 2:	Matriz operacional de variables	
Anexo 3:	Instrumentos	
Anexo 4:	Certificado de validez de instrumentos	
Anexo 5:	Matriz de datos	
Anexo 6:	Artículo científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa.	34
Tabla 2:	Matriz de operacionalidad de las variables intervinientes.	34
Tabla 3:	Número de trabajadores de la población de estudio.	36
Tabla 4:	Validez de los instrumento, según expertos	39
Tabla 5:	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	40
Tabla 6:	Escala de correlación según el rango de valores	41
Tabla 7:	Gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Salud, Jesús María, 2017	43
Tabla 8:	Gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María, según sus dimensiones.	43
Tabla 9:	Nivel de la planeación percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017.	44
Tabla 10:	Nivel de organización percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017.	45
Tabla 11:	Nivel de dirección percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María.	46
Tabla 12:	Nivel de control percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017	47
Tabla 13:	Funcionarios que laboran en la Gerencia Central de Prestaciones de Salud Jesús María, 2017 según nivel de gestión administrativa, por sexo	48
Tabla 14:	Funcionarios de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud Jesús María, 2017 según nivel, por condición laboral	49
Tabla 15:	Funcionarios de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud Jesús María, 2017 según rango de edad.	50
Tabla 16:	Funcionarios de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María, 2017 según cargo.	51

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: La gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María, 2017.	42
Figura 2: Gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María, según sus dimensiones.	43
Figura 3: Nivel de planeación percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017.	44
Figura 4: Nivel de organización percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017.	45
Figura 5: Nivel de dirección percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017.	46
Figura 6: Nivel de control percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017	47
Figura 7: Funcionarios que laboran en la Gerencia Central de Prestaciones de Salud Jesús María, 2017 según sexo.	48
Figura 8: Funcionarios de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud Jesús María, 2017, según condición laboral.	49
Figura 9: Funcionarios de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud Jesús María, 2017 según rango de edad.	50
Figura 10: Funcionarios de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud Jesús María, 2017según tiempo de servicio.	51

Resumen

La gestión administrativa es primordial para las operaciones fundamentales de una organización, ya que fortalecen las bases en los aspectos vinculados a lograr desarrollar y ejecutar los objetivos de toda entidad, es una variable que está influida por múltiples factores control, organización entre otros.

La investigación tuvo como objetivo fundamental describir el nivel de la gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017, para la presente investigación se diseñó un estudio transversal, desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple, aplicando el diseño no experimental, aplicando una encuesta valida a una muestra establecida de 93 trabajadores seleccionados por conveniencia en la cual se investigó la percepción sobre la gestión administrativa, se usó el índice Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de las encuestas.

Los resultados evidenciaron que el 75% de los trabajadores calificaron a la gestión administrativa de nivel regular, 24%, bueno y 1% bajo. Así mismo el personal que predomina según sexo en la Gerencia Central de Salud fue femenino con el 61% de representación, la condición laboral que predomina según modalidad de contrato son del Decreto Legislativo 728, el rango de trabajadores que predomina son mayores de 44 años y que tienen más de cinco años de servicio.

Finalmente se concluyó que la percepción de los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud es regular correspondiente a la gestión administrativa, de igual forma las dimensiones planeación, organización, dirección y control fueron calificadas con el 50%, 79%, 55% y 49% de nivel regular en la Gerencia Central de Prestaciones de Salud.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeación, organización, dirección y control.

Abstract

The administrative management is essential for the fundamental operations of an organization, since they strengthen the bases in the aspects related to the development and execution of the objectives of all entities, it is a variable that is influenced by multiple factors control, organization among others.

The research had as main objective to describe the level of administrative management perceived by the workers of the Central Management of Health Care, JesúsMaría 2017, for the present investigation a transversal study was designed, developed under the quantitative approach, of simple descriptive level, Applying the non-experimental design, applying a valid survey to an established sample of 93 workers selected for convenience in which their perception on the administrative management was investigated, the Cronbach alpha index was used to evaluate the internal consistency of the surveys.

The results showed that 75% of workers rated administrative management at a regular level, 24% good and 1% low. Likewise, the predominant staff according to gender in the Central Health Department was female with 61% of representation, the predominant labor condition according to contract modality are Legislative Decree 728, the predominant workers rank is over 44 years and Which have more than five years of service.

Finally, it was concluded that the perception of the workers of the Central Management of Health Benefits is regular corresponding to the administrative management, likewise the dimensions of planning, organization, direction and control were rated with 50%, 79%, 55% and 49% of regular level in the Central Management of Health Benefits.

Words Keys: Administrative management, planning, organization, management and control.