



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo
en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur,
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Silvia Esperanza Gutiérrez Huamán

ASESORA:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Gestión y Calidad de Servicios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de la gestión administrativa

LIMA - PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): GUTIERREZ HUAMAN ,SILVIA

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD-LIMA SUR,2017

Fecha: 3 de agosto de 2018

Hora: 8:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

Firma: [Signature]

VOCAL: M. Sc. Abner Chavez Leandro

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- Cambiar analisis de datos
- Referencias Bibliograficas de acuerdo a APA

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad de vivir y guiarme, a mis padres que, a pesar de no estar físicamente conmigo han estado siempre permanecen presentes, conmigo.

Agradecimiento

A mi familia que me apoyaron en todo momento durante el periodo de estudio y a mi asesor Doctor Abner Chávez Leandro por su apoyo constante en el desarrollo de la presente tesis.

Declaración de autoría

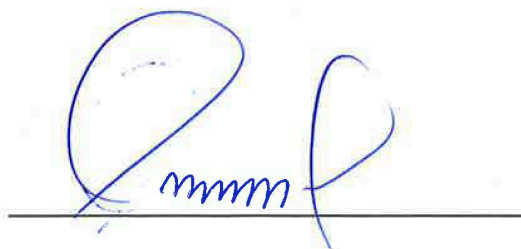
Yo, Silvia Esperanza Gutiérrez Huamán, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 07942921, con la tesis titulada: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017, presentado en 94 folios para la obtención del grado académico profesional de Maestra 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 estipulado 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de Enero de 2019



Silvia Esperanza Gutiérrez Huamán

DNI N° 07942921

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos y según los requisitos para optar al grado de maestra en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento antes a ustedes la tesis titulada: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017, El objetivo de esta investigación es determinar la relación existente entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017.

Esta investigación contiene los antecedentes; marco teórico; formulación del problema, hipótesis; objetivos; metodología, considerando el diseño, población y muestra; los resultados; la discusión; conclusiones; recomendaciones; referencias bibliográficas y anexos.

Los resultados que esta investigación presenta, se aspira a que sean de beneficio, tanto de la institución donde ha sido llevada a cabo y para otras instituciones públicas de gestión descentralizada que tengan en cuenta esta experiencia.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	40
1.5. Justificación del estudio	41
1.6. Objetivos	42
1.7. Hipótesis	42
II. Método	44
2.1. Diseño de investigación	45
2.2. Variables, operacionalización	45
2.3. Población y muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5. Método de análisis de datos	50

2.6. Aspectos éticos	50
III. Resultados	51
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	67
VI. Recomendaciones	69
VII. Referencias bibliográficas	71
Anexos	76

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa	46
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario externo	46
Tabla 3	Población de estudio	47
Tabla 4	Confiabilidad de Cronbach cuestionario gestión administrativa	49
Tabla 5	Confiabilidad de Cronbach cuestionario satisfacción del usuario externo	50
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la gestión administrativa en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	52
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la gestión administrativa por dimensiones en la Dirección de Redes Integradas de Salud	53
Tabla 8	Lima Sur, 2017	
	Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario	54
Tabla 9	externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	
	Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario	55
Tabla 10	externo por dimensiones en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	
	Prueba de correlación según Spearman entre la gestión	57
Tabla 11	administrativa y la satisfacción del usuario externo por dimensiones en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	58
Tabla 12	Prueba de correlación entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	59
Tabla 13	Prueba de correlación según Spearman entre la organización y la satisfacción del usuario externo por dimensiones en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	60
Tabla 14	Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la satisfacción del usuario externo por dimensiones en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	61

Prueba de correlación según Spearman entre control y la satisfacción del usuario externo por dimensiones en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de la gestión administrativa en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	52
Figura 2	Niveles de la gestión administrativa por dimensiones en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	53
Figura 3	Niveles de la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	54
Figura 4	Niveles de la satisfacción del usuario externo por dimensiones en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017	56

Resumen

La presente investigación se desarrolló teniendo como objetivo general determinar la asociación entre la gestión administrativa del personal administrativo y la satisfacción del Usuario Externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017.

La investigación es de nivel descriptivo correlacional el diseño fue no experimental corte transversal, el enfoque cuantitativo ya que se orienta a la recolección y análisis de datos. Se tuvo una muestra de 40 usuarios externos y 36 personal administrativos Se utilizó la técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento fue el cuestionario y los resultados fueron presentados en forma descriptiva en tablas estadísticas y figuras. Para determinar la consistencia interna de los instrumentos se aplicó la prueba Alfa de Cronbach.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, no existe asociación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017; debido a Rho de Spearman = .273 y el valor de Sigma Bilateral = .108 ($p > 0.05$).

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del usuario externo, personal administrativo.

Abstract

The present investigation was developed with the general objective of knowing the level of administrative management of the administrative staff and the satisfaction of the External User in the Directorate of Integrated Health Networks Lima Sur, 2017.

The investigation is of descriptive level, the design was non-experimental cross-section, the quantitative approach since it is oriented to the collection and analysis of data. A sample of 40 external users and 36 administrative personnel was used. Data collection techniques were used in the survey and the instrument was the questionnaire and the results were presented in descriptive form in statistical tables and figures. To determine the internal consistency of the instruments, the Cronbach's Alpha test was applied.

According to the statistical evidence, there is no association between administrative management and satisfaction of the external user in the Directorate of Integrated Health Networks Lima Sur, 2017; due to Spearman's $Rho = .273$ and the Bilateral Sigma value = $.108$ ($p > 0.05$).

Keywords: Administrative management, external user satisfaction, administrative staff.