



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Participación de los trabajadores en los procesos
gerenciales en el Policlínico PNP – Vipol 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

Br. Jaime Carlos Gamarra Montoya

Br. Lisbeth Nina Paravecino

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN

Ciencias Empresariales Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ - 2015

Dr. Manuel García Torres
Presidente de Jurado

Dr. John Morillo Flores
Secretario de Jurado

Mg. Danilo Sánchez Coronel
Vocal de Jurado

Dedicatoria

A mis queridos padres, hermanos y Sobrino que me dan su amor incondicional, la motivación y la inspiración para vivir, luchar y seguir creciendo como ser humano y profesional

A Kate Skelton, y a Natividad Mendoza C. por sus palabras de aliento, confianza, entusiasmo y amistad, que me llevó siempre a seguir adelante con la investigación

Lisbeth

En memoria a mis queridos Padres Isaac y Justa, a mis hermanos Percy, César y Jorge mi más profundo agradecimiento por su permanente protección con su divinidad espiritual y recuerdos con amor; a mi Esposa e hijo por su amor, comprensión y perseverancia en mi crecimiento y desarrollo profesional y a toda mi familia por ser motivo de inspiración de superación.

Jaime

Agradecimientos

Nos llena de orgullo y satisfacción esbozar estas líneas ya que en ellas se indica la culminación de todo un esfuerzo, entrega y dedicación de años de estudio y de investigación.

A Dios por habernos dado la vida y salud e iluminar nuestros senderos y ser nuestro guía

A La Universidad Cesar Vallejo en cuyas Aulas pudimos haber hecho realidad este post grado,

Al Mg. Danilo Sánchez Coronel por su apoyo incondicional y consejería que nos llevó a terminar la Tesis

A la Jefatura y a todo el personal del Policlínico PNP- Vipol

A Nuestros Docentes, y compañeros de Aulas

A nosotros por el esfuerzo diario para culminar nuestra investigación

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Lisbeth Nina Paravecino y Jaime Carlos Gamarra Montoya, estudiantes de la maestría en gestión de los servicios de la salud, de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificados con DNI N° 40024295, y DNI N° 09007593 respectivamente, Con la Tesis intitulada “Participación de los trabajadores en los procesos gerenciales en el Policlínico PNP Vipol. Lima – 2015”

Declaramos Bajo Juramento.

La tesis es de Autoría Compartida.

Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto

La tesis no ha sido plagiada ni parcial ni totalmente.

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

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndonos a las normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 03 de Mayo del 2015

.....

DNI 40024195

Lisbeth Nina Paravecino

.....

DNI 09007593

Jaime Carlos Gamarra Montoya

Presentación

En la actualidad la intervención o la inclusión del recurso humano en los procesos gerenciales no siempre son consideradas aun así sabiendo la importancia de la integración y trabajo en equipo y de esta manera lograr las metas trazadas en forma coordinada y jerárquica en el caso de establecimientos de salud que pertenecen a la Policía Nacional del Perú.

Hoy en día la mayoría de las organizaciones trabajan bajo el esquema de Planificación, Organización, Dirección, y Control

Los procesos gerenciales en la **planificación**, es el acto de definir las metas de la organización, determinar las estrategias para alcanzarlas y trazar planes para integrar y coordinar el trabajo de la organización

Los Procesos Gerenciales en la **Organización**, según la cual los gerentes son los responsables de diseñar la estructura. Esto comprende la determinación de las tareas, los correspondientes procedimientos, y donde se toman las decisiones

Los Procesos Gerenciales en la **Dirección**, Por cuanto los gerentes son los responsables a los subordinados, en dirigir las actividades de las demás personas, establecer los canales de comunicación propicios e impulsar el liderazgo.

Los Procesos Gerenciales en el **Control**, pues para asegurar que todas las acciones se desenvuelvan como corresponde, el gerente debe de monitorear el rendimiento de la Organización. Es importante el cumplimiento de las metas propuestas, mediante procedimientos más beneficiosos para todos.

Es así que en el presente estudio hemos utilizado las cuatro funciones primordiales de los procesos gerenciales, que vienen hacer las dimensiones de estudio, con el único objetivo de. **Determinar el nivel de participación de los trabajadores en los procesos gerenciales en el Policlínico PNP –Vipol 2015**, Desarrollados en los siguientes VI capítulos respectivamente.

Índice

| | |
|--|-----------|
| Carátula | i |
| Página de jurados | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración jurada | v |
| Presentación | vi |
| Índice de contenido | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de gráficos | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I. Introducción | 12 |
| 1.1 Planteamiento del Problema | 16 |
| 1.1.1 Realidad Problemática | 16 |
| 1.2 Formulación del problema | 19 |
| 1.2.1 Problema General | 19 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 19 |
| 1.3 Justificación, relevancia y contribución | 20 |
| 1.3.1 Teórica | 20 |
| 1.3.2 Práctica | 20 |
| 1.3.3 Metodológica | 20 |
| 1.4 Objetivos | 21 |
| 1.4.1 Objetivo General | 21 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos | 21 |
| | |
| II. Marco referencial | 22 |
| 2.1 Antecedentes | 23 |
| 2.1.1 Antecedentes Nacionales | 23 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 2.1.2 | Antecedentes Internacionales | 24 |
| 2.2 | Marco teórico | 26 |
| III. | Hipótesis y Variables | 38 |
| 3.1 | Hipótesis | 39 |
| 3.2 | Identificación de variables | 39 |
| 3.3 | Descripción de variables | 39 |
| 3.3.1 | Definición conceptual | 39 |
| 3.3.2 | Definición operacional | 39 |
| 3.4 | Operacionalización de variables | 40 |
| IV. | Marco Metodológico | 41 |
| 4.1 | Tipo y diseño de investigación | 42 |
| 4.2 | Población, muestra y muestreo | 43 |
| 4.3 | Criterios de selección | 43 |
| 4.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 4.5 | Validación y confiabilidad del instrumento | 44 |
| 4.6 | Procedimientos de recolección de datos | 45 |
| 4.7 | Métodos de análisis e interpretación de datos | 46 |
| 4.8 | Consideraciones éticas | 47 |
| V. | Resultados | 48 |
| 5.1 | Presentación ó descripción de resultados | 49 |
| VI. | Discusión | 54 |
| | Conclusiones | 57 |
| | Recomendaciones | 58 |
| | Referencias bibliográficas | 59 |
| | Anexos | 62 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla N°1 Operacionalización de Variables | 40 |
| Tabla N°2 Total número de muestras | 46 |
| Tabla N°3 Niveles de los Procesos gerenciales | 49 |
| Tabla N°4 Niveles de los Procesos Gerenciales según Planificación | 50 |
| Tabla N°5 Niveles de los Procesos Gerenciales según Organización | 51 |
| Tabla N°6 Niveles de los Procesos Gerenciales según Dirección | 52 |
| Tabla N°7 Niveles de los Procesos Gerenciales según Control | 53 |

Lista de Gráficos

| | | |
|---------------------|--|----|
| Gráfico N° 1 | Distribución porcentual de los niveles de participación de los trabajadores en los procesos gerenciales en el policlínico PNP Vipol 2015 | 49 |
| Gráfico N° 2 | Distribución porcentual de los niveles de participación de los trabajadores en los procesos gerenciales en el policlínico PNP Vipol 2015 Gerenciales según Planificación | 50 |
| Gráfico N° 3 | Distribución porcentual de los niveles de participación de los trabajadores en los procesos gerenciales en el policlínico PNP Vipol 2015 Gerenciales según Organización | 51 |
| Gráfico N° 4 | Distribución porcentual de los niveles de participación de los trabajadores en los procesos gerenciales en el policlínico PNP Vipol 2015 Gerenciales según Dirección | 52 |
| Gráfico N° 5 | Distribución porcentual de los niveles de participación de los trabajadores en los procesos gerenciales en el policlínico PNP Vipol 2015 Gerenciales según Control | 53 |

Resumen

El objetivo principal de esta Investigación fue. Demostrar el nivel de participación del personal policial en los procesos Gerenciales en el Policlínico PNP. Vipol 2015, para observar en la realidad actual cuanto es la participación del personal dentro de los procesos gerenciales en un centro que pertenece a la Policía Nacional del Perú

Para lo cual se hizo uso de un cuestionario de 24 preguntas, el tipo de investigación es descriptiva simple transversal, Con una muestra de estudio de 31 efectivos policiales de una población de 40 que laboran en dicha institución. Se utilizó el método de encuesta individual para aplicar un cuestionario validado por juicio de 5 expertos (6), procediéndose a realizar el análisis cuantitativo para determinar el nivel de Participación de los trabajadores en los Procesos Gerenciales según sus dimensiones, planificación, organización, dirección y control.

Se obtuvo un resultado general de la Participación en los procesos gerenciales en el policlínico PNP - Vipol de 39% que corresponde a un nivel alto; en cuanto a sus dimensiones se encontró que en planificación el nivel medio y bajo con un 35.5%; en organización indican un nivel medio con el 45 %; en dirección indican un nivel medio y alto con el 39%; en Control el nivel alcanza un 48%, además señala un nivel alto, lo que indica una tendencia predominantemente alta.

Palabras claves: Participación, Procesos Gerenciales, Planificación, Organización, Dirección y Control.

Abstract

The main objective of this research was. Demonstrate the level of involvement of police personnel in management processes at the Polyclinic PNP. Vipol 2015, to look at the current reality as is staff participation in management processes at a center belonging to the National Police of Peru

For which use was made of a questionnaire of 24 questions, the kind of research is simple descriptive cross-sectional study with a sample of police 31 efectivos of a population of 40 who work in this institution. individual survey method was used to apply a judgment validated by 5 experts (6) questionnaire, proceeding to perform quantitative analysis to determine the level of participation of workers in management processes according to their dimensions, planning, organizing, directing and control.

A general result of participation in management processes in the PNP polyclinic was obtained - Vipol 39% corresponding to an average level; in terms of its dimensions it was found that mid-level planning predominated with 35.5%; in organization indicated an average level with 45%; in the direction indicated an average level to 39%; Control reaches, also 48% indicates an average level, indicating a predominantly high tendency.

Keywords: Participation, Process Management, Planning, Organization, Management and Control.