



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión por resultados y la atención al cliente en la
Red de salud de Lima Este, 2015.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Atencio Mendoza Marcela Antonia

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia del Pilar

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2015

Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Presidente

Myriam Napaico Arteaga
Secretario

Silvia Alza Salvatierra
Vocal

Dedicatoria

Dedicada a mi hija que es el motivo de mi esfuerzo. Asimismo dedico este trabajo a mi asesora la Dra. Silvia Alza Salvatierra, quien me estuvo mucha paciencia para la conclusión de este anhelado objetivo.

Marcela.

Agradecimientos

A mis padres por su apoyo y comprensión.
A nuestros grandes maestros de la
Universidad César Vallejo.

Marcela

Declaratoria de autenticidad

Yo, Marcela Antonia ATENCIO MENDOZA con DNI 04072411; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Gestión por resultados y atención al cliente en la Red de salud de San Juan de Lurigancho.2015” 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 ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; 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 la herencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Lima, Mayo del 2016.

Marcela Antonia Atencio Mendoza
DNI 04072411

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo el Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, presentamos la presente tesis titulada: “Gestión por resultados y atención al cliente en la Red de salud de Lima Este, 2015”

A través de la presente investigación se propone precisar las modalidades del Gestión por resultados en relación a la atención al cliente en la Red de salud de Lima Este, provincia y región Lima teniendo como objetivo determinar la relación existente entre las variables de gestión por resultados y la atención al cliente en la Red de salud de Lima Este durante el año 2015.

En tal sentido se cumple con lo exigido por las normas y reglamentos establecidos por la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitario para optar el grado de magister en Gestión Pública.

A tales efectos, el presente estudio está estructurado siete capítulos cuyo contenido se especifica a continuación:

- I capítulo introducción
- II capítulo marco metodológico,
- III capítulo resultados
- IV Capítulo resultados,
- V capítulo conclusiones
- VI capítulo recomendaciones
- VII capítulo referencias bibliográficas
- VIII capítulo anexos.

La autora.

Índice

Dedicatoria	III
Agradecimientos	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
RESUMEN	IX
Abstract.....	X
I. Introducción	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Antecedentes	13
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3. Justificación	26
1.4. Problema	28
1.5. Hipótesis.	31
1.6. Objetivos	32
II. Marco metodológico	33
2.1 Variables.	35
2.2 Operacionalización de variables.	37
2.3. Metodología	39
2.4. Tipos de estudio	39
2.5. Diseño.....	39
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8. Métodos de análisis de datos	42
III. Resultados	51
3.1. Definición de Variables	51

3.2. Prueba de Hipótesis.....	62
IV. Discusión.....	68
V. Conclusiones.....	70
VI. Recomendaciones.....	75
VII. Referencias.....	77
VIII. Apéndice.....	79
Base de datos.....	88
Base de datos en el SPSS.....	89
Instrumentos.....	90

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, desarrollado de acuerdo a las normas de la sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por resultados y la atención al cliente en la Red de salud de Lima Este, durante el año fiscal 2015; obteniéndose conclusiones y recomendaciones que serán de mucha utilidad, para superar y ampliar el empleo de esta herramienta de trabajo, de acuerdo a las disposiciones vigentes.

La investigación desarrollada, tuvo un diseño no experimental de corte transversal, relacionando la gestión por resultados y la atención al cliente. Se ha utilizado dos instrumentos denominados cuestionarios para la recolección de información, asimismo se ha empleado técnicas e instrumentos estadísticos.

En base a los resultados recientes podemos apreciar que entre ambas variables, la gestión por resultados y la atención al cliente en la Red de salud de Lima Este, 2015 según la tabla 17 se evidencia que existe una correlación positiva moderada según el coeficiente correlación de Rho de Spearman = 0.366** ; estos resultados nos indican que entre ambas variables existe una relación de causalidad, es decir mientras mejor sea la gestión por resultados la atención al cliente mejora de forma considerable.

En concordancia al modelo de eficacia y eficiencia del gasto público planteado, este está conformado por las relación planes - presupuesto, la capacitación e identificación de los trabajadores encargados de las fases presupuestales, la participación ciudadana en la toma de decisiones presupuestales y control del presupuesto y la priorización de resultados y efectos en lugar de insumos y gastos. En tal sentido, los resultados ponen en evidencia que existe una relación positiva entre la gestión por resultados y la atención al cliente en la Red de salud de Lima Este, 2015.

PALABRAS CLAVES: Gestión por resultados y atención al cliente.

Abstract

This research, developed according to the rules of section Graduate University, "Cesar Vallejo" aimed to determine the relationship between performance management and customer service in the Health Network Lima This, for 2015; obtaining conclusions and recommendations will be very useful to overcome and expand the use of this tool, according to the regulations.

The research developed a non-experimental design was cross-sectional linking results-based management and customer service. Has used two instruments denominated questionnaires to collect information also has been used statistical techniques and instruments.

Based on the results, we can see that between the two variables, results management and customer service in the Lima East Health Network, 2015, according to Table 17, shows that there is a positive correlation according to the correlation coefficient of Rho De Spearman = 0.366 **; These results indicate that there is a causal relationship between the two variables, that is, better.

In accordance with the model of efficiency and effectiveness of public spending raised, this consists of the relationship plans - budget, training and identification of employees responsible for the budget phases , citizen participation in budget decision-making and budget control and prioritization results and effects rather than inputs and expenses. In this sense, the results show that there is a positive relationship between performance management and customer service in the Health Network Lima Este, 2015.

KEYWORDS: Managing for results and customer service