



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gerencia administrativa, ambiente laboral y conflictos
laborales en la Red de Salud Túpac Amaru
Independencia, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mgtr. María del Rosario Mejía Andrade

ASESOR:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2016

Página del Jurado

Dr. Lip Licham Cruz Antonio
Presidente

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva
Secretario

Dra. Galia Susana Lescano López

Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mis seres queridos, que me apoyaron en todo momento en la culminación de una de mis etapas académicas más resaltantes.

Agradecimiento

A mis padres y familiares con los cuales me ayudaron a afrontar las diversas adversidades de la vida. Así mismo, a mis profesores quienes me guiaron por la senda académica y a cumplir uno de mis principales objetivos.

Declaración de Autenticidad

Yo, María del Rosario Mejía Andrade, estudiante de la Escuela de Postgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Gerencia administrativa, ambiente laboral y conflictos laborales en la Red de Salud Túpac Amaru-Independencia, 2016", presentada, en 150 folios para la obtención del grado académico de Doctor, 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, 28 de marzo de 2017

María del Rosario Mejía Andrade

DNI: 25505614

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Gerencia administrativa, ambiente laboral y conflictos laborales en la Red de Salud Túpac Amaru-Independencia, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Doctor en Gerencia Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las tres variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los Anexos correspondientes.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	16
1.2.1 Variable 1: Gerencia Administrativa	16
1.2.2 Variable 2: Ambiente Laboral	24
1.2.3 Variable 3: Conflictos Laborales	33
1.2.4 Marco conceptual	38
1.3 Justificación	39
1.4. Problema	40
1.5 Hipótesis	44
1.6 Objetivos	45
II MARCO METODOLÓGICO	46
2.1 Variables	47
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de estudio	49
2.5 Diseño	50
2.6 Población, muestra, muestreo	51

2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	51
2.8	Métodos de análisis de datos	59
2.9	Consideraciones éticas	60
III	RESULTADOS	61
IV	DISCUSIÓN	74
V	CONCLUSIONES	80
VI	RECOMENDACIONES	81
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
	ANEXO	88
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	89
	Anexo 2. Instrumentos	91
	Anexo 3. Validez del instrumento	100
	Anexo 4. Base de datos	118
	Anexo 5. Artículo Científico	131

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Gerencia Administrativa	48
Tabla 2	Operacionalización de la variable Ambiente Laboral	48
Tabla 3	Operacionalización de la variable Conflictos Laborales	49
Tabla 4	Relación de Validadores	54
Tabla 5	Confiabilidad Cuestionario de Gerencia Administrativa	56
Tabla 6	Confiabilidad Cuestionario de Ambiente Laboral	57
Tabla 7	Confiabilidad cuestionario de Conflictos Laborales	58
Tabla 8	Gerencia Administrativa	62
Tabla 9	Ambiente Laboral	63
Tabla 10	Conflictos Laborales	64
Tabla 11	Dimensión Intrapersonal de los Conflictos Laborales	65
Tabla 12	Dimensión Extrapersonal de los Conflictos Laborales	66
Tabla 13	Comparación de Gerencia administrativa, Ambiente laboral y Conflictos laborales	67
Tabla 14	Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	68
Tabla 15	Resumen del modelo	69
Tabla 16	Variables en la ecuación	69
Tabla 17	Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	70
Tabla 18	Resumen del modelo	70
Tabla 19	Variables en la ecuación	71
Tabla 20	Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	72
Tabla 21	Resumen del modelo	72
Tabla 22	Variables en la ecuación	73

Índice de figuras

Figura 1	Gerencia Administrativa	62
Figura 2	Ambiente Laboral	63
Figura 3	Conflictos Laborales	64
Figura 4	Dimensión Intrapersonal de los Conflictos Laborales	65
Figura 5	Dimensión Extrapersonal de los Conflictos Laborales	66
Figura 6	Comparación del planeamiento estratégico, comunicación interna y Ambiente laboral	67

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la incidencia de la gerencia administrativa y el ambiente laboral frente a los conflictos laborales en la RED de Salud Túpac Amaru – Independencia Año 2016; la población constituida por 110 trabajadores administrativos, la muestra no probabilística consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Gerencia Administrativa, Ambiente Laboral y Conflictos Laborales.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel causal, de tipo básico que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos cuestionarios de: Gerencia Administrativa en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), Ambiente Laboral en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho) y Conflictos Laborales en la escala dicotómica (si, no) que brindaron información acerca de la Gerencia Administrativa, Ambiente Laboral y Conflictos Laborales; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que La Gerencia Administrativa y el Ambiente Laboral inciden significativamente en los Conflictos Laborales en la RED de Salud Túpac Amaru – Independencia Año 2016.

Palabras clave: Gerencia Administrativa, Ambiente Laboral y Conflictos Laborales.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the incidence of the Administrative Management and the Labor Environment in front of the Labor Conflicts in the Network of Health Tupac Amaru - Independence Year 2016; The population constituted by 110 administrative workers, the non-probabilistic sample considered the entire population, in which the following variables were used: Administrative Management, Labor Environment and Labor Conflicts.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of causal level, of basic type that collected the information in a specific period, that was developed when applying the questionnaires instruments of: Administrative Management in The Likert scale (very little, little, medium, quite, much) and Labor Conflicts on the dichotomous scale (yes, no), the Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never) Which provided information about the Administrative Management, Labor Environment and Labor Conflicts; Whose results are graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that the Administrative Management and the Labor Environment significantly affect the Labor Conflicts in the Túpac Amaru Health Network, Independence Year 2016.

.
.

Key words: Administrative Management, Work Environment and Conflicts Labor.

Resumo

O presente estudo teve como objetivo determinar a incidência global de gestão administrativa e Ambiente de Trabalho Diante das disputas industriais na rede de saúde Tupac Amaru - Independencia 2016; a população é composta por 110 trabalhadores administrativos, a amostra não aleatória considerada toda a população, em que foi utilizado variáveis: Gestão Administrativa, Meio Ambiente e conflitos laborais.

O método utilizado na pesquisa foi o hipotético dedutivo, esta pesquisa utilizado para o nível fins não-experimental projeto causal, tipo básico que coletou informações em um período específico, que foi desenvolvido pela aplicação dos instrumentos de questionários: Gestão Administrativa escala de Likert (sempre, muitas vezes, às vezes, raramente, nunca mais), Ambiente de Trabalho na escala de Likert (muito pouco, pouco, médio, muito bonito) e Gestão de conflitos na escala dicotômica (sim, não) que eles forneceram informações sobre a gestão administrativa, Meio Ambiente e conflitos laborais; Os resultados são apresentados graficamente e textualmente.

A pesquisa conclui que existe evidência significativa de dizer que a Gestão e Ambiente de Trabalho Administrativo incidenciar significativamente as disputas trabalhistas na rede de saúde Tupac Amaru - Independencia ano de 2016.

Palavras-chave: Gestão Administrativa, Ambiente de Trabalho e Conflitos Trabalho.