



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia de la gestión de la dirección ejecutiva de la  
Sanidad de la Policía Nacional en la satisfacción laboral  
de su personal. Lima 2015**

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

**AUTORA:**

**Br. Rocío Olga Moquillaza Rojas**

**ASESOR:**

**Mg. Daniel Córdova Sotomayor**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de los Servicios de la Salud**

**LIMA – PERÚ**

**2015**

## **Página del Jurado**

---

Presidente del Jurado

---

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro

Secretaría del Jurado

---

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

Vocal del Jurado

## **Dedicatoria**

Dedico de manera especial a mi madre, Georgina, pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó las bases de superación, humildad y sacrificio, valorando lo que tengo, además de poseer un gran corazón que me lleva a admirarla cada vez más

Al mejor regalo de Dios, mis hijos Lourdes, Milagros y el pequeño Alonso, por su comprensión y mucha paciencia.

A mi compañero, Javier, por su apoyo.

A mi hermana, Ana, por estar siempre acompañándome.

## **Agradecimiento**

Al creador de la vida, Dios, por permitirme avanzar y cumplir mis metas, abriéndome la posibilidad de seguir nuevos rumbos.

A mis compañeras de estudio, con las que tuve la hermosa oportunidad de fraternizar: Elisa, Bertha, Gladys, Magaly, Barbará y Mary; quienes me brindaron el respaldo que requería; además de, su amistad sincera.

A mi profesor Mg. Daniel Córdova Sotomayor, por su valiosa colaboración y preocupación para la elaboración y ejecución de este trabajo, con mucho respeto y de todo corazón.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Moquillaza Rojas Rocío Olga, estudiante del Programa de Maestría en los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°09661435, con la Tesis titulada “Influencia de la gestión de la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional en la satisfacción laboral de su personal. Lima 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 falta 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.

Los Olivos, 30 de Abril del 2016

Rocío Olga Moquillaza Rojas

DNI N°09661435

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Señores Miembros del Jurado, es grato presentar a ustedes la siguiente Tesis titulada “Influencia de la gestión de la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional en la satisfacción laboral de su personal. Lima 2015”. Con la finalidad de que gestores y personal, tengan un mejor compromiso con la visión de la institución, redundando positivamente en la producción de la institución, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister En Gestión De Los Servicios De La Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Este trabajo consta de problema de investigación, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones

## Índice

|  | Página |
|--|--------|
| Página del Jurado                                    | ii     |
| Dedicatoria  | iii    |
| Agradecimiento                                       | iv     |
| Declaratoria de autenticidad                         | v      |
| Presentación   | vi     |
| Índice   | vii    |
| Lista de tablas                                      | ix     |
| Lista de figuras                                     | xi     |
| RESUMEN  | xi     |
| ABSTRACT   | xivv   |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | ii5    |
| 1.1. Antecedentes                                    | 166    |
| 1.1.1 Antecedentes internacionales:                  | 166    |
| 1.2. Fundamentación Teórica                          | 23     |
| 1.3. Justificación                                   | 35     |
| 1.4. Problema  | 355    |
| 1.5. Hipótesis                                       | 36     |
| 1.6. Objetivos                                       | 37     |
| II. MARCO METODOLÓGICO                               | 388    |
| 2.1. Variables                                       | 39     |
| 2.2. Operacionalización de variables                 | 422    |
| 2.3. Metodología                                     | 433    |
| 2.4. Tipos de estudio                                | 433    |
| Diseño   | 444    |
| 2.6. Población, muestra y muestreo                   | 455    |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 466    |
| 2.8. Métodos de análisis de datos                    | 49     |
| 2.9. Consideraciones éticas                          | 50     |
| III. RESULTADOS                                      | 51     |

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| IV. DISCUSIÓN                     | 73 |
| V. CONCLUSIONES                   | 76 |
| VI. RECOMENDACIONES               | 79 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS   | 81 |
| ANEXOS                            | 86 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia   | 87 |
| Anexo 2. Instrumentos de medición | 90 |
| Anexo 3: Base de Datos            | 99 |



## Lista de tablas

|  | Página |
|--|--------|
| Tabla 1: Operacionalización de las variables: Gestión y Satisfacción laboral   | 43     |
| Tabla 2: Descripción de la variable gestión en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015                 | 52     |
| Tabla 3: Descripción de la dimensión organización en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015           | 53     |
| Tabla 4: Descripción de la dimensión funciones gerenciales en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015  | 54     |
| Tabla 5: Descripción de la dimensión competencias en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015           | 55     |
| Tabla 6: Descripción de la dimensión habilidades directivas en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015 | 56     |
| Tabla 7: Descripción de la variable satisfacción laboral en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015    | 57     |
| Tabla 8: Descripción de la dimensión cultura organizacional en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015 | 58     |
| Tabla 9: Descripción de la dimensión infraestructura en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015        | 59     |
| Tabla 10: Descripción de la dimensión clima laboral en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015         | 60     |
| Tabla 11: Gestión y satisfacción laboral en la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú                                     | 61     |
| Tabla 12: Gestión y cultura organizacional en la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015                                 | 62     |
| Tabla 13: Gestión e infraestructura en la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015  | 63     |
| Tabla 14: Gestión y clima laboral en la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015  | 64     |

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabla 15: | Prueba de regresión logística: Gestión en la satisfacción laboral                    | 65 |
| Tabla 16: | Prueba de regresión logística: Gestión en la percepción de la cultura organizacional | 67 |
| Tabla 17: | Prueba de regresión logística: Gestión en la percepción de la infraestructura        | 69 |
| Tabla 18: | Prueba de regresión logística: gestión en la percepción del clima laboral            | 71 |

## Lista de figuras

|   | Página |
|---|--------|
| Figura 1: El Modelo del Iceberg (Spencer y Spencer  | 30     |
| Figura 2: Descripción de la variable gestión en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015                 | 52     |
| Figura 3: Descripción de la dimensión organización en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015           | 53     |
| Figura 4: Descripción de la dimensión funciones gerenciales en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015  | 54     |
| Figura 5: Descripción de la dimensión competencias en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015           | 55     |
| Figura 6: Descripción de la dimensión habilidades directivas en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015 | 56     |
| Figura 7: Descripción de la variable satisfacción laboral en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015    | 57     |
| Figura 8: Descripción de la dimensión cultura organizacional en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015 | 58     |
| Figura 9: Descripción de la dimensión infraestructura en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015        | 59     |
| Figura 10: Descripción de la dimensión clima laboral en el personal de la dirección ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015         | 60     |
| Figura 11: Gestión y satisfacción laboral en la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú                                     | 61     |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Figura 12: | Gestión y cultura organizacional en la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015 | 62 |
| Figura 13: | Gestión e infraestructura en la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015        | 63 |
| Figura 14: | Gestión y clima laboral en la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015          | 64 |
| Figura 15: | Dispersión de puntos entre gestión y satisfacción laboral  | 67 |
| Figura 16: | Dispersión de puntos entre cultura organizacional y satisfacción laboral                                   | 69 |
| Figura 17: | Dispersión de puntos entre infraestructura y satisfacción laboral  | 71 |
| Figura 18: | Dispersión de puntos entre gestión y clima laboral   | 73 |

## RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo de determinar la influencia que tiene la gestión en la satisfacción laboral de la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional. Lima 2015.

La investigación fue de tipo aplicado. El diseño seleccionado el prospectivo causal. El muestreo fue no probabilístico, siendo el tamaño de muestra 70 efectivos policiales que laboran en la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional, que laboran en el año 2015. Se emplea el estadístico Regresión Logística para la comprobación de Hipótesis.

Los resultados obtenidos para el modelo probado ( $Wald=20,737$ ;  $gl=1$ ;  $p=0,000$ ), indican que la variable independiente (gestión), aporta significativamente en la predicción de la variable dependiente (satisfacción laboral), lo que significa que la gestión influye en la satisfacción laboral del personal de la Dirección Ejecutiva de la Sanidad de la Policía Nacional, Lima 2015.

Palabras Clave: Gestión, satisfacción laboral, Institución pública

## **ABSTRACT**

The present investigation has the aim to determine the influence that has the management in the labor satisfaction of the Executive management of the Health of the State police. Lima 2015.

The investigation was of applied type. The selected design the market causal one. The sampling was not probabilístico, being the size of sample 70 police workforce that work in the executive management of the health of the State police, which they work in the year 2015. There uses the statistician Regresión Logística for the checking hypothesis.

The results obtained for the proven model (Wald=20,737; gl=1; p=0,000), they indicate that the variable independent (management), it contributes significantly in the prediction of the dependent variable (labor satisfaction), which means that the management influences the labor satisfaction of the personnel of the Executive management of the Health of the State police, Lima 2015.

Key words: Management, labor satisfaction, Institution publishes