



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión en salud y el desempeño laboral de los
trabajadores administrativos del Instituto Nacional de
Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud Lima,
2014**

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

AUTORAS:

Sabiniana Zenaida Guillén Quispe
Maura Salustia Enriquez Huamaní

ASESOR:

Dr. Roberto Marroquín Peña

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Innovaciones Educativas

PERÚ - 2016

Página del jurado

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

Dedicatoria

Para mi esposo, madre, hermanos y mi adorada familia por todo el gran apoyo incondicional, para que este sueño se haga realidad.

Hermano Abraham, ésta maestría te la dedico de manera muy especial, sé que desde el cielo me estás dando muchas bendiciones y he cumplido tu sueño que tanto anhelaste. Misión cumplida .Gracias

Sabiniana

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad con sentimientos, hábitos y valores, los que han contribuido para salir adelante en tiempos más difíciles; y que hoy, desde el Universo, sienten satisfacción por éste logro; y a toda mi familia por haberme brindado su apoyo incondicional a la realización de este sueño.

Maura
Autora

Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, por su gran aporte a la educación en nuestro país y por ser mi alma mater en mi maestría.

Asimismo a todos los catedráticos de la Escuela de Posgrado en Maestría en Gestión en Servicios de Salud de esta prestigiosa casa de estudios

Al Dr. Roberto Marroquín Peña, asesor de mi trabajo de investigación, por su contribución en la construcción del presente informe de tesis.

Sabiniana

Autora

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a mi alma mater Universidad Cesar Vallejo por su gran aporte a la educación en nuestro país.

De igual forma a todos los catedráticos y compañeros de estudios de la Escuela de Posgrado de Maestría en Gestión en Servicios de Salud de esta prestigiosa casa de estudios.

Al Dr. Roberto Marroquín Peña, asesor del presente trabajo de investigación, por su apoyo y contribución en la construcción del presente informe.

Maura
Autora

Declaración jurada

Yo, Sabiniana Zenaida Guillén Quispe con DNI N° 09132830 y Maura Salustia Enriquez Huamaní con DNI N° 08623020 estudiantes de Pos Grado en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la tesis “ *La gestión en salud y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014*”

Declaro bajo juramento que:

- 1° La Tesis es de nuestra autoría
- 2° Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3° La presente investigación no está autoplagiada; es decir, no fue publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo.
- 4° Los datos presentados en los resultados son reales, no son falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que presentamos en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Ante la presencia de fraudes, plagios (informaciones sin citas a autores), autoplagio (presentación como nuevo una investigación publicada con anterioridad, piraterías (usos ilegales de información ajena) o falsificaciones (representan con falsedad la idea de otro), asumimos las consecuencias y sanciones que nuestras acciones, sometiéndonos a las normas vigentes de la Universidad.

San Juan de Lurigancho, 28 de Febrero del 2016

Sabiniana Zenaida Guillén Quispe
DNI N° 09132830

Maura Salustia Enriquez Huamaní
N° 08623020

Presentación

Miembros integrantes del Jurado:

Cumpliendo con la normatividad de la Facultad de Educación, Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” en la elaboración del estudio Maestría en Educación con mención en Gestión en los servicios de salud, se presenta el trabajo de investigación aplicada denominada: “La gestión en salud y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014”

El presente estudio se realizó tomando en cuenta siete secciones: En el primer capítulo se realizó la parte introductoria, en el segundo capítulo se realizó el marco metodológico, en el tercer capítulo se realizaron los resultados de la investigación, en el cuarto capítulo corresponde a la discusión de la investigación, en el quinto capítulo de realizaron las conclusiones a las que se arribaron en la investigación, en el sexto capítulo se expresaron las recomendaciones y en el capítulo séptimo capítulo contiene las referencias y finalmente los anexos que complementan la investigación realizada.

A los integrantes del jurado evaluador esperamos que la presente investigación sea aprobada.

Las autoras

Contenidos

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Agradecimiento	vi
Declaración jurada	vii
I. Presentación	viii
1.1 Antecedentes	18
1.2 Marco teórico	24
1.3 Justificación	45
1.4 Descripción de la realidad problemática	45
1.5 Problema.....	47
1.6 Hipótesis	47
1.7 Objetivos	48
II. Marco Metodológico	49
2.1 Variables	50
2.2 Operacionalización de variables	50
2.3 .Metodología	53
2.4 .Tipo de estudio	53
2.5 . Diseño.....	53
2.6 Población y muestra.....	54
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
III.Resultados	58

3.1 . Descripción	59
IV. Discusión	79
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS	89

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	50
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la variable La Gestión en salud de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	59
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de recursos humanos de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	60
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de recursos materiales de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	61
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la dimensión Gestión de recursos financieros de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	62
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	63
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la dimensión Asistencia y puntualidad de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	64
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajo en equipo de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	65
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión Productividad de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	66
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión Respeto y responsabilidad de los trabajadores administrativos del Instituto	

	Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	67
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad en el trabajo de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	68
Tabla 12	Distribución de frecuencias de la dimensión Trabajo bajo presión de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	69
Tabla 13	Tabla de contingencia Gestión en salud * Desempeño laboral	70
Tabla 14	Tabla de contingencia Gestión de recursos humanos * Desempeño laboral.	71
Tabla 15	Tabla de contingencia Gestión de recursos materiales * Desempeño laboral	72
Tabla 16	Tabla de contingencia Gestión de recursos financieros * Desempeño laboral	73
Tabla 17	Prueba de Kolmogorov-Smirnov (a) para una muestra	74
Tabla 18	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Gestión en salud * Desempeño laboral.	75
Tabla 19	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Gestión de recursos humanos * Desempeño laboral	76
Tabla 20	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Gestión de recursos materiales * Desempeño laboral.	77
Tabla 21	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Gestión de recursos financieros * Desempeño laboral	78

Índice de Figuras

Figura 1.	Niveles de la variable Gestión en salud de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	59
Figura 2.	Niveles de la dimensión Gestión de recursos humanos de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	60
Figura 3.	Niveles de la dimensión Gestión de recursos materiales de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	61
Figura 4.	Niveles de la dimensión Gestión de recursos financieros de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	62
Figura 5.	Niveles de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	63
Figura 6.	Niveles de la dimensión asistencia y puntualidad de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	64
Figura 7.	Niveles de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	65
Figura 8.	Niveles de la dimensión productividad de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	66
Figura 9.	Niveles de la dimensión respeto y responsabilidad de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	67
Figura 10.	Niveles de la dimensión calidad en el trabajo de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	68

Figura 11. Niveles de la dimensión trabajo bajo presión de los trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.	69
Figura 12: Diagrama de burbujas gestión de salud * Desempeño laboral.	70
Figura 13: Diagrama gestión de recursos humanos * Desempeño laboral.	71
Figura 14: Diagrama gestión de recursos materiales * Desempeño laboral.	72
Figura 15: Diagrama gestión de recursos financieros * Desempeño laboral.	73

Resumen

Se consideró como objetivo general establecer la correlación entre la gestión en salud con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014.

Se realizó el tipo de estudio básico descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo. El diseño fue no experimental transversal y relacional. Se usó muestra de 118 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó las encuestas para medir cada una de las variables.

La principal conclusión fue: Existe relación significativa entre la gestión en salud con el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Ministerio de Salud, Lima, 2014. ($p < 0.05$, Rho de Spearman = 0.647 interpretándose como una relación positiva moderada y significativa).

Palabras claves: Gestión en salud – desempeño laboral

Abstract

This Investigation had the overall objective of establishing the relationship between health management job performance in administrative workers of the National Institute of Neurological Sciences , Ministry of Health, Lima, 2014 .

The type of study is basic descriptive correlational nature of quantitative approach. Non- experimental cross-sectional correlational design because the phenomena observed in a single moment and correlational and describing the relationship between two variables. A sample of 118 administrative workers who were administered two surveys to measure each of the variables used.

The main conclusion was : There is significant relationship between health management job performance in workers of the National Institute of Neurological Sciences , Ministry of Health , Lima, 2014. ($p < 0.05$, Spearman $Rho = 0.647$ understand as an average positive correlation .

Keywords: Health Management - job performance