



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción
laboral de los usuarios internos de los establecimientos
de salud de la Microred ATE III-Lima-2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Juan Arnulfo Vega Bernuy

Br. Jesús Salcedo Paredes

ASESORA:

Mgr. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCION

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ -2015

Declaración Jurada

Yo Juan Arnulfo Vega Bernuy, estudiante del programa de maestría en gestión pública de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08028161, con la tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios internos de los establecimientos de salud de la micro red ATE III-Lima-2014”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría compartida con el Bach. Jesús Salcedo Paredes.
- 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.

Comas, 05 de noviembre del 2014.

Juan Arnulfo Vega Bernuy

DNI: 08028161

Jesús Salcedo Paredes

DNI: 08099752

Dedicatoria.

A mis padres, por haberme dado la vida,
a mi esposa, por su incondicional apoyo,
a mis hijos, por ser mi fortaleza,
a mis familiares, amigos y compañeros
de la Maestría por su aliento durante
todo este tiempo.

Agradecimiento.

Expresamos nuestro especial agradecimiento por contribuir en la realización de esta tesis a:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara,
y a los docentes;

Mg. Hugo Manrique Chicoma,
Mg. Genebrardo Mejía Montenegro.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Tengo el honor de presentar la tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios internos de los establecimientos de salud de la Microred ATE III-Lima-2014” desarrollada para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El tema es de interés porque la Microred ATE III es una unidad orgánica que pertenece a la RED Lima Este Metropolitana de la DISA IV LIAM ESTE. Es el área y/o estructura donde se desarrollan todos los procesos técnico administrativo de la gestión pública en el primer nivel de Atención en Salud. Como toda institución social y laboral hay una conjunción de personas con responsabilidades y funciones específicas; una estructura interrelacionada con la conducta individual y colectiva, como son la satisfacción del usuario y la gestión administrativa.

Es importante conocer los niveles de estas variables y la interrelación existente entre ambas, con la intención de encontrar alternativas puntuales para mejorar las condiciones de trabajo todo el personal de la Microrred Ate III y sus establecimientos adscritos.

Así, cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en cuatro capítulos fundamentales, para su mejor uso y fácil acceso, como siguen:

Primer capítulo: El planteamiento del problema de investigación, referido a establecer la relación existente entre la variable gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno.

Segundo capítulo: Marco teórico, que contiene los fundamentos teóricos de la variable gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno.

Tercer capítulo: Marco Metodológico, donde se plantea la investigación como un estudio correlacional y desarrollado bajo un enfoque cuantitativo.

Cuarto capítulo: Resultados del recojo de la información, que permitieron establecer las conclusiones, se complementa además con los anexos que evidencian el desarrollo de la investigación.

Por lo Expuesto, ponemos a consideración de los miembros del jurado, el informe final del presente trabajo de investigación, resultados del esfuerzo y voluntad en su realización.

Los autores.

Índice

Declaracion Jurada	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Indice de Figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	14
CAPITULO I: Planteamiento del Problema	17
1.1 Planteamiento Del Problema.	18
1.2 Evaluación Del Problema	20
1.2.1 Problema Principal	20
1.2.2 Problemas Específicos.	20
1.3 Justificación.	21
1.3.1. Justificación Social.	22
1.3.2. Justificación Práctica.	22
1.3.3. Justificación Teórica.	22
1.4 Limitaciones:	23
1.4.1 Económica.	23
1.4.2 Temporal.	23
1.5 Antecedentes.	24
1.5.1. Antecedentes Internacionales.	24
1.5.2. Antecedentes Nacionales.	27

1.6	Objetivos De La Investigación.	31
1.6.1.	Objetivo General.	31
1.6.2.	Objetivos Específicos.	31
CAPITULO II: Marco Teórico		33
2.1	Fundamentos Teóricos	34
2.1.1	Definición: Gestión Pública	34
2.1.2	Objetivos De La Gestión Pública	36
2.2.	Percepción De La Gestión Administrativa.	37
2.2.1	De La Variable 1: Percepción De La Gestión Administrativa	37
2.2.2.	Dimensiones De La Gestión Administrativa.	39
2.2.3	Gestión Del Sistema Salud Nacional	42
2.2.4.	Dimensiones Del Proceso Administrativo	43
2.3.	De Las Variables	44
2.3.1.	Satisfacción Del Usuario.	44
2.3.2.	Dimensiones De La Satisfacción Laboral	46
2.3.3	Factores Que Inciden En La Satisfacción Del Usuario	48
2.3.4.	Efectos De La Satisfacción Laboral	49
2.3.5.	Modelos Teóricos Que Explican La Satisfacción Del Usuario Interno	51
2.3.6.	Factores Determinantes Para La Satisfacción Laboral	57
CAPITULO III: Marco Metodológico		62
3.1	Hipótesis.	63
3.1.1	Hipótesis General.	63
3.1.2	Hipótesis Específicas:	63
3.2.	Variables.	64
3.2.1	Definición Conceptual De Las Variables.	64

3.2.2 Definición Operacional De Las Variables.	66
3.3 Metodología	67
3.3.1 Tipo De Estudio.	67
3.3.2 Diseño De Estudio.	67
3.4 Población Y Muestra.	68
3.4.1 Población De Estudio.	68
3.4.2 Muestra	68
3.5 Método De Investigación.	69
3.6 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.	70
3.6.1. Técnicas.	70
3.6.2 Instrumentos.	70
3.7. Método De Análisis De Datos.	74
3.7.1. Análisis De Datos.	74
CAPITULO IV: Resultados	76
4.1 Resultados.	77
4.2 Análisis Estadístico	79
4.3. Discusión De Resultados.	87
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	91
Conclusiones	92
Sugerencias	95
ANEXOS	105
CARTA DE PRESENTACIÓN	125

Índice de tablas

Tabla 01: Matriz operacional de la variable percepción de la gestión administrativa	66
Tabla 02: Matriz operacional de la variable percepción de la satisfacción laboral de los usuarios internos	67
Tabla 03: Evaluación cualitativa de la escala de gestión administrativa.	71
Tabla 04: Juicio de Expertos para el instrumento “Cuestionario para medir la percepción de la gestión administrativa”	71
Tabla 05: Confiabilidad del cuestionario para medir la percepción de la gestión administrativa	72
Tabla 06: Evaluación cualitativa de la escala de satisfacción laboral.	72
Tabla 07: Juicio de Expertos para el instrumento “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario interno.	73
Tabla 08: Confiabilidad del cuestionario para medir la percepción de la satisfacción del usuario interno	73
Tabla 09: Nivel de percepción de la gestión administrativa	77
Tabla 10: Nivel de percepción de la satisfacción del usuario interno	78
Tabla 11: Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno	79
Tabla 12: Correlación entre la gestión administrativa y el indicador trabajo actual	80
Tabla 13: Correlación entre la gestión administrativa y el indicador trabajo en general	81
Tabla 14: Correlación entre la gestión administrativa y el indicador interacción con el jefe inmediato	82
Tabla 15: Correlación entre la gestión administrativa y el indicador oportunidad de progreso	83
Tabla 16: Correlación entre la gestión administrativa y el indicador remuneraciones e incentivos	84
Tabla 17: Correlación entre la gestión administrativa y el indicador relaciones interpersonales	85

Índice de figuras

Figura 01: Nivel de percepción de la gestión administrativa	77
Figura 02: Nivel de la percepción de la satisfacción laboral	78

Resumen

El presente trabajo es el resultado de la investigación titulada “Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios internos de los establecimientos de salud de la Microrred ATE III-Lima-2014”. Tiene como objetivo principal determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno.

La investigación desarrollada es básica de nivel descriptivo y se ha empleado un diseño no experimental, transeccional correlacional con una muestra de 132 usuarios internos de la institución objeto de estudio. Para medir las variables de estudio se emplearon los cuestionarios de gestión administrativa y satisfacción del usuario que fueron aplicados a los trabajadores de los establecimientos de la Microrred ATE III, determinándose la relación mediante la prueba no paramétrica “r de Spearman”. Dado el enfoque cuantitativo de la investigación se empleó el método hipotético deductivo.

Los resultados mostraron, que solo el 25% de los encuestados percibe una buena gestión administrativa, un 54% lo considera regular, el 15% lo considera mala y finalmente el 6% considera muy mala gestión administrativa y en cuanto a la satisfacción laboral el 45% se encuentran medianamente satisfechos, el 33% satisfecho y un 17% insatisfecho.

Finalmente se considera que existe una relación de moderada a fuerte ($r=0,719$) entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios internos de los establecimientos de la Microrred ATE III.

Palabras claves: Gestión administrativa y satisfacción del usuario interno.

Abstract

This work is the result of a research project entitled "Perception of administrative management and job satisfaction of internal users of health facilities in the Microred ATE III -Lima -2014". Its main objective is to determine the relationship between the perception of administrative management and internal user satisfaction

The research undertaken is descriptive correlational has employed a non-experimental correlational design, trans with a sample of 132 internal users of the institution under study. To measure the study variables questionnaires administration and user satisfaction were applied to workers in the local Microred ATE III ratio determined by nonparametric test "Spearman r" were used. Given the quantitative research approach the hypothetical deductive method was used

The results showed that only 25% of respondents perceived good management, 54% considered normal, 15% consider it bad and finally 6% considered very bad administration and in terms of job satisfaction 45 % are moderately satisfied, 33% satisfied and 17% dissatisfied.

Finally it is considered that there is a moderate to strong relationship ($r = 0.719$) between the perception of the administration and the level of satisfaction of internal users of the Microred ATE III.

Keywords: Administrative management and internal user satisfaction.