



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Perfil organizacional, asignación presupuestaria y
calidad de servicio seguro integral de salud en entidad
hospitalaria, 2016**

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

AUTOR

Mgr. García Ordinola Rodrigo Humberto

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y control financiero

PERÚ - 2016

Página del Jurado

.....
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Presidente 1

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

.....
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

A Dios en primer lugar por guiarme por buen camino, por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y no desmayar ante las adversidades.

A mis queridos padres, porque desde donde se encuentran siempre estuvieron presentes guiándome por el buen camino en el desarrollo de mi formación profesional.

A mi prometida por su paciencia, comprensión y apoyo constante en el desarrollo de este nuevo desafío.

A mis hermanos por haber estado siempre conmigo y finalmente,

A mis amigos quienes formamos un buen grupo logramos culminar el objetivo trazado.

Mgr. García Ordinola Rodrigo Humberto

Agradecimiento

A mi familia, por darme la fortaleza para poder culminar este proyecto.

A mis buenos docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que me dieron la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

A mi Asesor en especial, por su total apoyo en la realización de este trabajo.

A las buenas personas del entorno de mi vida profesional por su amistad, sus consejos, su apoyo, su compañía y por todas sus bendiciones.

Mgr. García Ordinola Rodrigo Humberto

Declaración Jurada

Yo, Mgtr. García Ordinola Rodrigo Humberto, estudiante del Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 02887456, con la tesis titulada “Perfil organizacional, asignación presupuestaria y calidad de servicio en el hospital Hermilio Valdizán, 2016”, 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, julio de 2016.

Firma:

Mgtr. García Ordinola Rodrigo Humberto

DNI: 02887456

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Perfil organizacional, asignación presupuestaria y calidad de servicio seguro integral de salud en el hospital Hermilio Valdizán, 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública.

Espero que estos modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con Perfil organizacional, asignación presupuestaria y calidad de servicio seguro integral de salud, y particularmente en las instituciones públicas de salud de nuestro país.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordo la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que he planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice de contenido

Páginas preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Riassumo	xiv
I Introducción	15
Antecedentes	16
Fundamentación científica, técnica o humanística	23
Justificación	55
Problema	57
Hipótesis	60
Objetivos	61
II. Marco metodológico	63
2.1 Variables	64
2.2 Operacionalización de variables	65
2.3. Metodología	69
2.4. Tipos de estudio	69
2.5. Diseño	70
2.6. Población, muestra y muestreo	70
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
2.8 Método de Análisis	80
2.9. Aspectos éticos	80
III: Resultados	82
3.1. Descripción de resultados	83
3.2. Contrastación de hipótesis	86

IV: Discusión	104
V: Conclusiones	108
VI: Recomendaciones	110
VII: Referencias bibliográficas	112
Apéndices	120
Apéndice 1: Matriz de consistencia	121
Apéndice 2: Instrumento de medición de la variable perfil organizacional	125
Apéndice 3: Instrumento de medición de la variable asignación presupuestal	128
Apéndice 4: Instrumento de medición de la variable calidad de servicio	131
Apéndice 5: Base de datos de la prueba piloto	134
Apéndice 6: Base de datos de la muestra	139
Apéndice 7: Certificados de validez de contenido	160
Apéndice 8: Artículo Científico	185

Lista de tablas

		Página
Tabla 1:	Operacionalización del perfil organizacional	66
Tabla 2:	Operacionalización de la asignación presupuestal	67
Tabla 3:	Operacionalización de la calidad de servicio	68
Tabla 4:	Jurados expertos	77
Tabla 5:	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	77
Tabla 6:	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable perfil organizacional	78
Tabla 7:	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable asignación presupuestaria	78
Tabla 8:	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad del servicio	79
Tabla 9:	Descripción de los niveles de la variable perfil organizacional	83
Tabla 10:	Descripción de los niveles de la variable asignación presupuestaria	84
Tabla 11:	Descripción de los niveles de la variable calidad del servicio	85
Tabla 12:	VARIABLES INTRODUCIDAS	86
Tabla 13:	Resumen del modelo	87
Tabla 14:	Predictores sobre el modelo	87
Tabla 15:	Coeficientes del modelo	88
Tabla 16:	VARIABLES INTRODUCIDAS	89
Tabla 17:	Resumen del modelo	90
Tabla 18:	Predictores sobre el modelo	90
Tabla 19:	Coeficientes del modelo	91
Tabla 20:	VARIABLES INTRODUCIDAS	92
Tabla 21:	Resumen del modelo	93
Tabla 22:	Predictores sobre el modelo	93
Tabla 23:	Coeficientes del modelo	94
Tabla 24:	VARIABLES INTRODUCIDAS	95
Tabla 25:	Resumen del modelo	96
Tabla 26:	Predictores sobre el modelo	96
Tabla 27:	Coeficientes del modelo	97
Tabla 28:	VARIABLES INTRODUCIDAS	98

Tabla 29	Resumen del modelo	99
Tabla 30	Predictores del modelo	99
Tabla 31	Coeficientes del modelo	100
Tabla 32	VARIABLES INTRODUCIDAS	101
Tabla 33	Resumen del modelo	102
Tabla 34	Predictores del modelo	102
Tabla 35	Coeficientes del modelo	103

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Diseño de investigación	70
Figura 2: Niveles del perfil organizacional	83
Figura 3: Niveles de la variable asignación presupuestaria	84
Figura 4: Niveles de la variable calidad del servicio	85
Figura 5: Diagrama de dispersión	88
Figura 6: Diagrama de dispersión	91
Figura 7: Diagrama de dispersión	94
Figura 8: Diagrama de dispersión	97
Figura 9: Diagrama de dispersión	100
Figura 10: Diagrama de dispersión	103

Resumen

En la investigación titulada “Perfil organizacional, asignación presupuestaria y calidad de servicio del seguro integral de salud en entidad hospitalaria, 2016”, el objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del perfil organizacional y la asignación presupuestaria sobre la calidad de servicio en el hospital Hermilio Valdizán, 2016.

El tipo de investigación es básica, tipo de diseño fue no experimental, su enfoque fue cuantitativo, el nivel de investigación fue correlacional causal. La muestra fue intencional compuesta por 150 trabajadores del hospital Hermilio Valdizán, 2016. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron tres cuestionarios aplicados a dichos trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico alfa de Cronbach que salió muy alto en los tres cuestionarios: 0.927 en la variable perfil organizacional, 0.892 para la variable asignación presupuestaria y 0.815 en la variable calidad de servicio. En relación al análisis descriptivo, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras. Y para el procesamiento de datos, se aplicó la prueba de regresión lineal, para inferir relaciones causales entre las variables independientes y dependientes. Finalmente, se realizó la contrastación de hipótesis.

En la presente investigación, se arribó a la conclusión de que el Perfil organizacional y la asignación presupuestaria, influyen sobre la calidad de servicio en el hospital Hermilio Valdizán, 2016 ($R^2 = 0.755$, sig. Cambio en F = $0.000 < 0.05$, Estadístico de Durbin-Watson= 1.696).

Palabras Claves: Perfil organizacional, asignación presupuestaria, calidad de servicio.

Abstract

In the research entitled " Organizational Profile, budget allocation and quality comprehensive insurance health service hospital entity , 2016 " , the overall objective of the research was to determine the influence of organizational profile and budget allocation on the quality of service in the hospital Hermilio Valdizán , 2016 .

The research is basic type design was not experimental, its focus was quantitative, the level of research was correlational causal. The sample was composed of 150 intentional hospital workers Hermilio Valdizán, 2016. The technique used is the survey and data collection instruments were three questionnaires applied to such workers. expert judgment was used for the validity of the instruments and the reliability of the instrument statistical Cronbach came out very high in the three questionnaires were used: 0.927 to the variable professional profile, 0.892 for budget allocation variable and 0.815 in the variable quality of service. Regarding the descriptive analysis, frequency distribution tables and bar charts were developed. And for processing data, linear regression test was applied to infer causal relationships between the independent and dependent variables. Finally, hypothesis testing was performed.

In this research, we came to the conclusion that the organizational profile and budget allocation, influence the quality of service in the Hermilio Valdizán, 2016 ($R^2 = 0.755$, sig. Change $F = 0.000 < 0.05$, Statistical hospital Durbin-Watson = 1.696).

Keywords: Organizational profile, budgetary allocation, quality of service

Sommario

Nella ricerca dal titolo "Profilo organizzativo, dotazione di bilancio e l'entità ospedale servizio sanitario assicurazione qualità globale , 2016" , l'obiettivo generale della ricerca è stato quello di determinare l'influenza di profilo organizzativo e l'allocazione di bilancio sulla qualità del servizio in ospedale Hermilio Valdizán 2016 .

La ricerca è di tipo disegno di base non era sperimentale, la sua attenzione è stata quantitativa, il livello di ricerca è stato causale di correlazione. Il campione era composto da 150 lavoratori ospedalieri intenzionali Hermilio Valdizán, 2016. La tecnica utilizzata è gli strumenti di indagine e di raccolta dei dati sono stati tre questionari applicati a tali lavoratori. giudizio di esperti è stato utilizzato per la validità degli strumenti e l'affidabilità dello strumento statistico Cronbach è venuto fuori molto alto nei tre questionari sono stati utilizzati: 0,927 per il profilo professionale variabili, 0,892 per la variabile allocazione del budget e 0,815 in la qualità variabile del servizio. Per quanto riguarda l'analisi descrittiva, sono state sviluppate le tabelle di distribuzione di frequenza e grafici a barre. E per l'elaborazione dei dati, test di regressione lineare è stato applicato per inferire relazioni causali tra le variabili indipendenti e dipendenti. Infine, verifica di ipotesi è stata eseguita.

In questa ricerca, siamo giunti alla conclusione che il profilo organizzativo e dotazione di bilancio, influenzano la qualità del servizio nel Hermilio Valdizán, 2016 ($R^2 = 0,755$, sig. Cambiamento $F = 0.000 < 0.05$, all'ospedale di statistica Durbin-Watson = 1.696).

Parole chiave: profilo organizzativo, dotazione di bilancio, la qualità del servizio