



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Aplicación de control integral y sistematizado para mejorar la entrega de recursos en las redes de salud de Trujillo (UTES – 6) y de Santiago de Chuco en el año 2015

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

Max L. Castro Rodríguez

**ASESOR:**

Dr. Ricardo Martin Gómez Arce

**SECCIÓN:**

PROMOCION II – A

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

CIENCIAS EMPRESARIALES - Control Administrativo

**PERÚ – 2015**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Presidente

---

Secretaria

---

Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi madre y esposa, con eterno amor, confianza y gratitud en reconocimiento a su incondicional, cariño y apoyo permanente que hicieron posible la culminación de mis estudios.

Max Leovigildo Castro Rodríguez

## **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento a la Universidad Privada César Vallejo de Trujillo y a su Rector Fundador Ingeniero César Acuña Peralta por tener la gran visión de extender los Programas de maestría a lo largo y ancho del país y permitir que tengamos la posibilidad de crecer como profesionales y de esta manera proyectarnos mejor en la sociedad.

A todos los profesores que durante los dieciocho meses de estudio nos han formado con sus conocimientos y experiencias.

Agradecimiento al personal de salud de los diferentes puntos de atención de las redes de salud de Trujillo y Santiago de Chuco .

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional durante toda la fase de investigación.

El Autor

## **Declaratoria de Autenticidad**

Max Leovigildo Castro Rodríguez, estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: APLICACION DE CONTROL INTEGRAL Y SISTEMATIZADO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE RECURSOS EN LAS REDES DE SALUD TRUJILLO (UTES – 6) Y DE SALUD SANTIAGO DE CHUCO EN EL AÑO 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 auto plagiado; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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), asumimos las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2015

---

Max Leovigildo Castro Rodríguez

**DNI 19096036**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad “Cesar Vallejo”, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada: APLICACION DE CONTROL INTEGRAL Y SISTEMATIZADO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE RECURSOS EN LAS REDES DE SALUD TRUJILLO (UTES – 6) Y DE SALUD SANTIAGO DE CHUCO EN EL AÑO 2015, con el propósito de obtener el grado de Magister en Gestión Pública .

Este trabajo se ha realizado con la finalidad de mejorar la entrega de recursos a los diversos puntos de atención de las redes de salud de Trujillo y Santiago de Chuco; cambiando su marco de trabajo a uno en donde el centro de atención es el usuario del mismo y a través de su conocimiento o participación alcanza mejores niveles de comunicación, atención y coordinación que advierta su interés por hacer transparente el beneficio de las comunidades o pueblos.

Esperamos, Señores miembros del jurado, haber dado cumplimiento a lo dispuesto y agradecemos por las observaciones y sugerencias que pudiesen realizar al presente trabajo.

Atentamente.

EL AUTOR

# ÍNDICE

## Contenido

PÁGINA DEL JURADO .....	xi
DEDICATORIA .....	xii
AGRADECIMIENTO .....	xiii
Declaratoria de Autenticidad.....	xiv
PRESENTACIÓN .....	xv
ÍNDICE .....	1
RESUMEN .....	3
ABSTRACT .....	5
I. INTRODUCCION .....	6
II. MARCO METODOLÓGICO.....	18
<b>2.1. Identificación de variables</b> .....	18
<b>2.2. Operacionalización de las variables</b> .....	18
<b>2.3. Metodología</b> .....	22
<b>2.4. Tipo de estudio</b> .....	22
<b>2.5. Diseño de Investigación</b> .....	24
<b>2.6. Población Muestra y Muestreo:</b> .....	26
Tabla 1 .....	36
<b>2.7. Criterios de Selección</b> .....	36
<b>2.8. Técnica e instrumentos de recolección de datos</b> .....	37
Tabla 2 .....	38
III. RESULTADOS .....	42
Tabla 3 .....	42
Tabla 4 .....	43
Tabla 5 .....	45
Tabla 6 .....	47
Tabla 7 .....	49
Tabla 8 .....	51
FORMULACION DE LAS HIPOTESIS ESTADISTICAS.....	53
COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS ESTADISTICA: .....	54
TABLA 9.....	54
TABLA 10.....	56
IV. DISCUSION.....	57
V. CONCLUSIONES .....	63
VI. RECOMENDACIONES.....	65

VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	66
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>69</b>

## RESUMEN

Actualmente en nuestro país, uno de los mayores problemas que afecta la atención en las redes de salud es el desatendido modelo de entrega de recursos en los diferentes puestos de salud tanto cercanos al área de compras como distantes de este; esta investigación tuvo como objetivo determinar si la aplicación de un Control Integral y Sistematizado mejorara la Entrega de Recursos en la redes de Salud de Trujillo y Santiago de Chuco en el año 2015.

Se trabajó con una muestra total de 54 trabajadores de las redes de salud de Trujillo y Santiago de Chuco, aplicando una metodología de tipo cuantitativa, aplicada y explicativa; con diseño pre-experimental. La encuesta a los trabajadores, con ayuda del modelo de sistema que aplica el Control Integral y Sistematizado para la Entrega de Recursos, se realizó aplicando un test para medir el nivel de Entrega de Recursos antes y después de la aplicación del Control Integral y Sistematizado para la Entrega de Recursos en sus redes de salud. Se tabularon tablas y gráficos estadísticos así como la prueba de hipótesis t para muestras relacionadas.

Entre los resultados más importantes podemos mencionar que el nivel de Conformidad antes de la aplicación del Control Integral y Sistematizado para la Entrega de Recursos era Regular en un 56% y Deficiente en un 44%, sin embargo con la aplicación del Control Integral y Sistematizado para la Entrega de Recursos se ha mejorado notoriamente el nivel de Conformidad.

También el resultado global indica que antes de la aplicación del Control Integral y Sistematizado para la Entrega de Recursos era Regular en un 52% y Deficiente en un 48%, sin embargo con la aplicación del Control Integral y Sistematizado para la Entrega de Recursos se ha mejorado notoriamente indicando que la Aplicación del Control Integral y Sistematizado mejora la Entrega de Recursos en las Redes de Salud de Trujillo (UTES 6) y Santiago de

Chuco en el año 2015. Correspondiendo en sus dimensiones como Puntualidad, Programabilidad, integridad y Conformidad.

**Palabra clave:** Entrega de Recursos, Conformidad, Programabilidad, Integridad, Puntualidad, Control Integral, Sistematizado.

## ABSTRACT

Currently in our country, one of the biggest issues affecting care health networks is the unattended delivery model resources in different health posts so close to shopping area as far from this; this research was to determine whether the application of a Comprehensive and Systematic Control improve the delivery of resources in the Trujillo's Health network and Santiago de Chuco's Health network in 2015.

We worked with a total sample of 54 workers of Trujillo's Health network and Santiago de Chuco's Health network, applying a quantitative methodology type applied and explanatory; with pre-experimental design. The poll workers, using the model system applying for Integral Control and Systematic Resource Delivery is made by applying a test to measure the level of provision of resources before and after the implementation of the Integral Control and Systematic for providing resources in their health networks. Statistical tables and graphs as well as the hypothesis test t for related samples are tabulated. Among the most important results we can mention that the level of compliance before the implementation of the integral Control and Systematic for the delivery of resources was regular by 56% and Regular 44%, however with the implementation of the Integral Control and systemized Delivery Resources has significantly improved the level of compliance.

Also the overall result indicates that before the implementation of the Integral Control and Systematic for Delivery Resources was Regular by 52% and low 48%, however with the implementation of the Integral Control and Systematic for the delivery of resources has indicating improved markedly by Implementation of Integral Control and Systematic which improves Delivery Resources in Trujillo's Health network and Santiago de Chuco's Health network in 2015. Corresponding on its dimensions like Compliance, Programmability, completeness, timeliness

**Keyword:** Delivery Resources, Compliance, Programmability, completeness, timeliness, Integral Control, Systematic.

## I. INTRODUCCION

Actualmente en nuestro país uno de los mayores problemas que afecta el servicio de salud en las Redes de Salud de Trujillo y Santiago de Chuco es la inadecuada entrega de Recursos, debido a que hay una carencia de uso de tecnología de comunicaciones e información, esta tecnología es accesible fácilmente en la ciudad y paulatinamente la accesibilidad desde la sierra viene a ser resuelto en cuanto las comunidades coordinan la inclusión con las empresas de telecomunicaciones que incluso van creciendo en número de operadores u opciones y cobertura; la cobertura especialmente por una competencia de expansión de empresas y demandas que el estado hace para facilitar accesibilidad al mundo de internet y comunicaciones en la actualidad de manera masificada.

Con el uso de la tecnología se puede integrar en el funcionamiento de la entrega de recursos las Teorías de Balance de Control y de Control Integrado. Estas teorías vienen siendo estudiadas por diversos fines entre los cuales se han producido teorías generales de desviación (Charles R Tittle ,1995). Estas teorías nos ayudan a comprender que una persona comete actos desviados cuando tienen acceso a demasiado, o demasiado poco control (Braithwaite, 1997: 77).

Para comprender mejor las teorías de control integradas en un Control Integral y Sistematizado podemos destacar la afirmación de Brown, Esbensen y Geis (2010: 368), quienes sostienen que Tittle sostuvo que su teoría del equilibrio de control podría explicar tanto el comportamiento criminal convencional, así como los delitos de cuello blanco ", además de ser capaz de explicar no sólo la existencia de la desviación, sino también el tipo de desviación también.