



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
EMPRESARIAL**

“Proyecto de Inversión Pública para la Mejora de la Capacidad Resolutiva del Puesto de Salud Capote, Pícsi Chiclayo 2018”.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Empresarial**

AUTOR:

Br. Cieza Martinez, Miler (ORCID: 0000-0002-4609-0617)

ASESOR:

Mg. Vásquez Leyva, Oliver (ORCID: 0000-0003-4425-0688)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión.

CHICLAYO-PERÚ

2019

Dedicatoria

Es digno y honorable a la vez dedicar el presente trabajo: a Dios por el maravilloso don de la vida y todas sus bendiciones que a diario embellecen cada minuto de mi existencia y paso por esta tierra, de igual forma dedico a mis padres Dionicio Cieza Delgado y Sara Martínez La Torre por su apoyo incondicional y la confianza que me brindan mismos que forman la base y sustento de mi superación y a todas las personas que aportaron desinteresadamente en la consecución exitosa de esta investigación.

Miler Cieza Martinez.

Agradecimiento

Mi gratitud en primer lugar a mis formadores, mis queridos maestros, quienes además de brindarme sus conocimientos intelectuales, me brindaron orientación y sabios consejos para afianzar mi formación como profesional y como hombre de bien para la sociedad. Asimismo, agradezco al Ing. Julio H. Albuja Ramírez por su confianza para desarrollar mi investigación en la oficina de planeamiento estratégico de su institución a la que dignamente representa y por su disposición y colaboración para el desarrollo de este trabajo.

Miler Cieza Martinez.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



061

El fedatario de la Universidad César Vallejo
DA FE: FILIAL CHICLAYO
Que es copia fiel del documento original
Chiclayo: 31/05/2019
UCV
Dr. Roberto Rodríguez Rodríguez
FEDATARIO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 9:00 horas del día 27 de mayo del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 0838-2019-UCV-CH, de fecha 22 de mayo, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis "PROYECTO DE INVERSIÓN PUBLICA PARA MEJORA DE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA DEL PUESTO DE SALUD CAPOTE, PICSÍ CHICLAYO 2018", presentada por el Bach. CIEZA MARTINEZ MILER con la finalidad de obtener el Título de Ingeniero Empresarial, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- Presidente: Dr. José Manuel Barandarián Gamarra
- Secretario: Mgtr. Franklin Guerrero Campos
- Vocal: Mgtr. Oliver Vásquez Leyva

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por Mayoría

Siendo las 10:00 horas del mismo día, se dió por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 27 de mayo del 2019

Dr. José Manuel Barandarián Gamarra
Presidente

Mgtr. Franklin Guerrero Campos
Secretario

Mgtr. Oliver Vásquez Leyva
Vocal

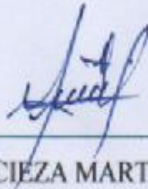
Declaratoria de Autenticidad

Yo CIEZA MARTINEZ, MILER; con DNI 48617360, a efecto de cumplir con los las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniera Empresarial; declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 10 diciembre del 2018



MILER CIEZA MARTINEZ

DNI N° 48617360

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	4
1.2.1. Antecedentes internacionales.....	4
1.2.2. Antecedentes nacionales.....	5
1.2.3. Antecedentes locales.....	7
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	8
1.3.1. Promoción del desarrollo económico y social del país.....	8
1.3.2. Proyecto de inversión pública.....	8
1.3.3. Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP).....	10
1.3.4. Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.....	11
1.3.5. Estructura de un PIP según INVIERTE.PE.....	12
1.3.6. Capacidad resolutiva.....	17
1.3.7. Servicios de salud.....	17
1.4. Formulación del problema.....	23
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.5.1. Justificación práctica.....	23
1.5.2. Justificación teórica.....	23
1.5.3. Justificación metodológica.....	24
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos.....	24
1.7.1. Objetivo general.....	24
1.7.2. Objetivos específicos.....	24
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de investigación.....	25
2.2. Variables y operacionalización.....	26
2.3. Población y muestra.....	28
2.3.1. Población.....	28
2.3.2. Muestra.....	29

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	31
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	31
2.4.2. Validez y confiabilidad del instrumento.	32
2.5. Métodos de análisis de datos.	32
2.6. Aspectos éticos.	32
III. RESULTADOS.	33
3.1. Diagnóstico de la situación actual del establecimiento de salud.	33
3.1.1. Capacidad resolutiva:	33
3.1.2. Calidad del servicio.	38
3.2. Determinar la calidad del servicio mediante la herramienta del SERVQUAL.	56
3.3. Análisis de confiabilidad.	59
IV. DISCUSIÓN.	61
V. CONCLUSIONES.	67
VI. RECOMENDACIONES.	70
VII. BIBLIOGRAFÍA.	71
ANEXOS	75
Acta de aprobación de originalidad de la tesis.	229
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.	230
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.	231

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de complejidad, nivel de atención y categorías de los establecimientos de salud...	20
Tabla 2: Modelo SERVQUAL y sus dimensiones.....	22
Tabla 3: Porcentaje de satisfacción según la escala Likert.	22
Tabla 4: Operacionalización variable independiente.	26
Tabla 5: Operacionalización variable dependiente	27
Tabla 6: Personal asistencial.	28
Tabla 7: Población de ambos sexos de Capote.....	28
Tabla 8: Grupo de edad seleccionado	30
Tabla 9: Población muestral.....	31
Tabla 10: Infraestructura, equipamiento y mobiliario en perfectas condiciones.....	38
Tabla 11: Ambientes, equipamiento y mobiliarios limpios.....	39
Tabla 12: Presentación limpia y adecuada del personal.....	40
Tabla 13: Suficiente equipo y mobiliario.....	41
Tabla 14: Disponibilidad de instrumentos adecuados.....	42
Tabla 15: Tiempo de espera adecuado.....	43
Tabla 16: Cumplimiento de la cita programada	44
Tabla 17: Delegación de confianza, tranquilidad y ánimo por parte.....	44
Tabla 18: Adecuada Información y orientación por parte del personal.	45
Tabla 19: Servicio personalizado.....	46
Tabla 20: Cortesía y buen trato por parte del personal.....	47
Tabla 21: Interés de los trabajadores por brindar buena atención.....	48
Tabla 22: Rápida y adecuada atención.....	48
Tabla 23: Tratamiento apropiado.....	49
Tabla 24: Capacitaciones programadas.....	50
Tabla 25: Cumplimiento de las medidas de salubridad.....	51
Tabla 26: Explicaciones suficientes y adecuadas.....	51
Tabla 27: Visualización de señales de seguridad.....	52
Tabla 28: Trámites y procesos rápidos.....	53
Tabla 29: Respuestas adecuadas ante una duda.....	54
Tabla 30: Horarios de atención adecuados.....	54
Tabla 31: Servicio adecuado en el menor tiempo por parte del personal.....	55
Tabla 32: Puntuación general del SERVQUAL valorada bajo la escala Likert.....	57
Tabla 33: Escala de valoración de Alfa de Cronbach.....	59
Tabla 34: Matriz de consistencia para elaboración de la tesis.....	75
Tabla 35: Brecha de servicios.....	96
Tabla 36: Costos de inversión generales.....	98
Tabla 37: Costo de inversión por componentes.....	99
Tabla 38: Ratio C/E= VACT/Nº atenciones generadas por el proyecto.....	100
Tabla 39: Resumen de indicadores de rentabilidad privada y social.....	100
Tabla 40: Matriz de marco lógico de alternativa seleccionada.....	101
Tabla 41: Articulación del proyecto de inversión pública propuesto con el programa multianual de inversiones (PMI).....	105
Tabla 42: Población por nivel educativo.....	115
Tabla 43: Población total por género.....	117
Tabla 44: Morbilidad general por categorías, según grupo etáreo y sexo- hasta el 2017.....	118
Tabla 45: Defunciones anuales, tasa bruta de mortalidad y tasa de mortalidad infantil	121
Tabla 46: Esperanza de vida.....	121
Tabla 47: Mortalidad materna a nivel departamental.....	122
Tabla 48: Recursos humanos.....	122
Tabla 49: Estado actual de los ambientes del puesto de salud de Capote.....	124
Tabla 50: Descripción del plano arquitectónico-situación actual.....	124
Tabla 51: Cuadro de coordenadas UTM del predio consignado.....	127

Tabla 52: Síntesis del equipo y mobiliario del establecimiento de salud de Capote.....	131
Tabla 53: Matriz de involucrados.....	136
Tabla 54: Alternativas de solución del proyecto de inversión pública.....	141
Tabla 55: Especificación del horizonte de evaluación del proyecto	145
Tabla 56: Población intercental del distrito Pesci.....	147
Tabla 57: Población de referencia proyectada del puesto de salud Capote.....	147
Tabla 58: Población demandante potencial proyectada.	148
Tabla 59: Población demandante efectiva, proyectada.	149
Tabla 60: Número de atendidos y atenciones por servicio reportados del año 2017.	150
Tabla 61: Ratio de concentración general por servicio.	151
Tabla 62: Población demandante efectiva sin proyecto, estimada y proyectada	151
Tabla 63: Composición del porcentaje de atención y atendidos por parámetros de servicios.	152
Tabla 64: Determinación de la demanda efectiva del servicio de cirugía en consultorio externo/ tópico.....	153
Tabla 65: Determinación de la demanda efectiva del servicio de enfermería.....	154
Tabla 66: Determinación de la demanda efectiva del servicio de atención en salud familiar y comunitaria.....	155
Tabla 67: Determinación de la demanda efectiva del servicio de medicina general.....	156
Tabla 68: Determinación de la demanda efectiva del servicio de obstetricia	158
Tabla 69: Determinación de la demanda efectiva del servicio de psicología.....	159
Tabla 70: Cuadro de resumen de la demanda ò atendidos sin proyecto.....	160
Tabla 71: Promedio de atendidos diarios-sin proyecto.	161
Tabla 72: Parámetros asumidos en la demanda con proyecto.....	162
Tabla 73: Resumen de la demanda de atenciones de los servicios del puesto de salud con proyecto.	163
Tabla 74: Promedio de atendidos diarios-con proyecto.	164
Tabla 75: Recursos humanos sin proyecto.	166
Tabla 76: Estado actual de los ambientes del puesto de salud de Capote.	167
Tabla 77: Oferta por factor recurso humano sin proyecto.....	168
Tabla 78: Oferta por factor infraestructura sin proyecto.	168
Tabla 79: Oferta optimizada por factor recurso humano en una situación con proyecto.	169
Tabla 80: Oferta optimizada por factor infraestructura en una situación con proyecto.	170
Tabla 81: Estimación y proyección de la oferta optimizada consolidada en una situación con proyecto.....	171
Tabla 82: Brecha oferta - demanda.	172
Tabla 83 Programa arquitectónico del proyecto-alternativa 1.	174
Tabla 84: Equipamiento requerido propuesto en la alternativa 01.....	177
Tabla 85: Programa de capacitaciones diseñado.....	186
Tabla 86: Programa arquitectónico del proyecto.	187
Tabla 87: Equipamiento requerido propuesto en la alternativa 02.....	188
Tabla 88: Programa de capacitaciones diseñado.....	196
Tabla 89: Costos de inversión generales.	197
Tabla 90: Costos de inversión por capacitaciones.....	198
Tabla 91: Costo total a precio de mercado de la alternativa 01.	199
Tabla 92: Costo total a precio de mercado de la alternativa 02.	199
Tabla 93: Recurso humano propuesto.	200
Tabla 94: Costos de operación y mantenimiento de la alternativa 01.....	201
Tabla 95: Costos de operación y mantenimiento de la alternativa 02.....	203
Tabla 96: Costos incrementales a precios privados respecto a la alternativa 01.....	205
Tabla 97: Costos incrementales a precios privados respecto a la alternativa 02.....	206
Tabla 98: Costos de inversión a precios sociales.	209
Tabla 99: Costos de operación y mantenimiento a precios sociales de la alternativa 01.....	210
Tabla 100: Costos de operación y mantenimiento a precios sociales de la alternativa 02.....	212
Tabla 101: Costos incrementales a precios sociales de la alternativa 01.....	214

Tabla 102: Costos incrementales a precios sociales de la alternativa 02.....	215
Tabla 103: Evaluación social de la alternativa 01.	216
Tabla 104: Evaluación social de la alternativa 02.	217
Tabla 105: Resumen de indicadores de rentabilidad privada y social.	218
Tabla 106: Análisis de sensibilidad para las alternativas 01 y 02.....	220
Tabla 107: Representación gráfica del análisis de sensibilidad para las alternativas 01 y 02.	220
Tabla 108: Cronograma físico del proyecto para la alternativa 01.	223
Tabla 109: Cronograma financiero del proyecto para la alternativa 01.....	224
Tabla 110: Matriz de marco lógico para la alternativa seleccionada.....	225

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura: 1 Formula del SERVQUAL.....	22
Figura: 2 Infraestructura, equipamiento y mobiliario en perfectas condiciones.	39
Figura: 3 Ambientes, equipamiento y mobiliarios limpios.	40
Figura: 4 Presentación limpia y adecuada del personal.	41
Figura: 5 Suficiente equipo y mobiliario.....	42
Figura: 6 Disponibilidad de instrumentos adecuados.....	42
Figura: 7 Tiempo de espera adecuado.....	43
Figura: 8 Cumplimiento de la cita programada.....	44
Figura: 9 Delegación de confianza, tranquilidad y ánimo por parte.	45
Figura: 10 Adecuada información y orientación por parte del personal.	46
Figura: 11 Servicio personalizado.....	46
Figura: 12 Cortesía y buen trato por parte del personal.	47
Figura: 13 Interés de los trabajadores por brindar buena atención.....	48
Figura: 14 Rápida y adecuada atención.....	49
Figura: 15 Tratamiento apropiado.....	49
Figura: 16 Capacitaciones programadas.....	50
Figura: 17 Cumplimiento de las medidas de salubridad.	51
Figura: 18 Explicaciones suficientes y adecuadas.	52
Figura: 19 Visualización de señales de seguridad.....	52
Figura: 20 Trámites y procesos rápidos.	53
Figura: 21 Respuestas adecuadas ante una duda.....	54
Figura: 22 Horarios de atención adecuados.	55
Figura: 23 Servicio adecuado en el menor tiempo por parte del personal.	56
Figura: 24 Dimensiones del SERVQUAL- Puntuación promedio.....	57
Figura: 25 Calidad de servicio	58
Figura: 26 Análisis de confiabilidad-Alfa de Crombach.....	60
Figura: 27 Superficie territorial del distrito de Pícsi.	109
Figura: 28 Demarcación limítrofe del distrito de Pícsi	110
Figura: 29 Ubicación geográfica del centro poblado de Capote	113
Figura: 30 Vista frontal del puesto de salud de Capote.....	126
Figura: 31 Sistema de ventilación del puesto de salud de Capote.....	128
Figura: 32 Inadecuada distribución de ambientes	129
Figura: 33 Superficie exterior e interior del establecimiento de salud.....	130
Figura: 34 Daños vislumbrados en las paredes del interior del centro de salud.....	130
Figura: 35 Árbol de causas y efectos del PIP	138
Figura: 36 Árbol de medios y fines del PIP.	140
Figura: 37 Planteamiento de alternativas de solución.....	142

RESUMEN.

La investigación que se presenta a continuación se desarrolla con el fin de elaborar un proyecto de inversión pública bajo el marco del sistema de programación multianual y gestión de inversiones-Invierte.Pe para el mejoramiento de la capacidad resolutive del puesto de salud Capote, distrito Picsi Chiclayo 2018. Cuyo propósito es aumentar el desarrollo económico social del país reflejado en la calidad de vida de la población usuaria del ámbito de influencia.

El diseño de investigación empleado fue no experimental-transversal-propositiva; se tuvo como población a los seis trabajadores del puesto de salud y los 1206 usuarios asignados al establecimiento y como muestra a la jefa del establecimiento y 258 usuarios. Los instrumentos de recolección de los datos fueron: La entrevista, la encuesta, el análisis documentario y la observación, los mismos que previos a su aplicación fueron validados por juicio de expertos.

La inversión de la alternativa de solución seleccionada asciende a S/4,122,913.68 siendo la tasa de descuento del 9%, cuyo VACSN asciende a S/5,279,996.11 con un costo efectividad de S/32.11. Alcanzando cubrir a 164389 usuarios, en un horizonte de evaluación de quince años; Esto indica que el proyecto si potencia la capacidad de producción del establecimiento de salud cerrando así la brecha de acceso a los servicios de salud del puesto de salud de Capote.

Palabras clave: Proyecto de inversión pública, capacidad resolutive, servicios de salud, brecha.

ABSTRACT.


The research presented below is developed in order to develop a public investment project under the framework of the multi-year programming system and investment management-Invierte.Pe for the improvement of the resolution capacity of the health post Capote, district Pisci Chiclayo 2018. Whose purpose is to increase the social economic development of the country reflected in the quality of life of the beneficiary population.

The research design used was not experimental-transversal-proactive; the six workers of the health post and the 1206 users assigned to the establishment were taken as a population and as sample the head of the establishment and 258 users. The data collection instruments were the interview, the survey, the documentary analysis and the observation, the same ones that prior to their application were validated by expert judgment.

The investment amount of the selected solution alternative amounts to S / 4,122,913.68 with the discount rate of 9%, whose VACSN amounts to S / 5,279,996.11 with an effective cost of S / 32.11. Reaching covering 164389 users, in an evaluation horizon of fifteen years; this indicates that the project strengthens the production capacity of the health facility, thereby closing the access to health services at the Capote health post.

Keywords: Project of public investment, resolute capacity, health services, gap.

Acta de aprobación de originalidad de la tesis.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mgtr. OLIVER VÁSQUEZ LEYVA, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada

"PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA PARA LA MEJORA DE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA DEL PUESTO DE SALUD CAPOTE, PICSÍ CHICLAYO 2018", del (de la) estudiante MILER CIEZA MARTINEZ constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Pimentel, 17 de junio del 2019


.....
Firma
Oliver Vásquez Leyva
DNI: 40283412



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------