



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Planeamiento estratégico, presupuesto y calidad de servicio en
los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Saravia Pineda, Silvia (orcid.org/0000-0002-2793-9128)

ASESORES:

Dra. Neyra Huamani, Lidia (orcid.org/0000-0001-6261-2190)

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

A mis dos grandes amores
Geral y Brayan por su apoyo
incondicional y
comprensión.

Agradecimiento:

A Dios, por brindarme sabiduría, Dra. Neyra por su enseñanza, mis padres Felix & Irene, y hermanas por su soporte moral.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
RESUMO	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
Tipo de investigación	18
Diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	21
Población	21
Muestra	21
Muestreo	22
Unidad de análisis	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
VIII. PROPUESTA	52
REFERENCIAS	55
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1:	Confiabilidad de las variables y dimensiones de la investigación	33
Tabla 2:	Correlación de orden entre planeamiento estratégico, presupuesto y calidad de servicio en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	34
Tabla 3:	Correlación de orden entre planeamiento estratégico, presupuesto y fiabilidad en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	35
Tabla 4:	Correlación de orden entre planeamiento estratégico, presupuesto y sensibilidad en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	36
Tabla 5:	Correlación de orden entre planeamiento estratégico, presupuesto y seguridad en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	37
Tabla 6:	Correlación de orden entre planeamiento estratégico, presupuesto y empatía en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	38
Tabla 7:	Correlación de orden entre planeamiento estratégico, presupuesto y elementos tangibles en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	39

Índice de figuras

Figura 1:	Niveles de frecuencias del planeamiento estratégico en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	26
Figura 2:	Distribución porcentual de las dimensiones del planeamiento estratégico en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	27
Figura 3:	Niveles porcentuales del presupuesto en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	28
Figura 4:	Niveles porcentuales de las dimensiones del presupuesto en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	29
Figura 5:	Niveles de frecuencias Niveles de la calidad de servicio en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	30
Figura 6:	Distribución porcentual de los niveles de la calidad de servicio en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	31
Figura 7:	Niveles comparativos entre el planeamiento estratégico, presupuesto y calidad de servicio en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023.	32

RESUMEN

El objetivo de la presente la tesis fue determinar la relación entre planeamiento estratégico, presupuesto y calidad de servicio en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023, a través de una investigación de tipo básica y diseño no experimental. Para ello se escogió una muestra de 150 trabajadores vinculados al servicio de salud de las redes integradas de Lima Este durante el período del año 2023 a las que se empleó como técnica una encuesta que se apoyó en tres cuestionarios como instrumentos, los cuales obtuvieron la siguiente confiabilidad: la variable planeamiento estratégico obtuvo un grado de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,969, la variable presupuesto su confiabilidad es del 0,953 en el coeficiente Alfa de Cronbach y la variable calidad de servicio obtuvo la confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,949. Los instrumentos fueron validados por los expertos correspondientes y la parte estadística para el análisis y evaluación de las respuestas trabajó con el software de estadística SAS, llegándose a la conclusión de que las variables planificación estratégica, presupuesto y calidad están relacionadas pero se encuentran en un nivel que no satisface plenamente la relación que debe existir entre las anteriores variables para un correcto funcionamiento de dicha planificación, cuestión que incide directamente en el desarrollo del trabajo en dicha institución.

Palabras clave. Gestión, planeamiento estratégico, presupuesto y calidad.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the relationship between strategic planning, budget and quality of service in the workers of DIRIS Lima, 2023, through a basic type of research and non-experimental design. For this, a sample of 150 workers linked to the health service of the integrated networks of Lima East was chosen during the period of the year 2023, to which a survey was used as a technique that was supported by three questionnaires as instruments, which obtained the following reliability: the strategic planning variable obtained a degree of reliability of Cronbach's Alpha of 0.969, the budget variable its reliability is 0.953 in the Cronbach's Alpha coefficient and the variable quality of service obtained the reliability of Cronbach's Alpha of 0.949. The instruments were validated by the corresponding experts and the statistical part for the analysis and evaluation of the answers worked with the statistical software SAS, reaching the conclusion that the variables strategic planning, budget and quality are related but are at a different level. that it does not fully satisfy the relationship that must exist between the previous variables for a correct functioning of said planning, an issue that directly affects the development of work in said institution.

Keywords. Management, strategic planning, budget and quality.

RESUMO

O objetivo de statese foi determinar a relação entre planejamento estratégico, orçamento e qualidade de serviço nos funcionários da DIRIS Lima, 2023, por meio de um tipo de pesquisa básica e design não experimental. Para isso, foi colhida uma amostra de 150 trabalhadores vinculados ao serviço de saúde das redes integradas de Lima Leste durante o período do ano de 2023, para o qual foi utilizada uma pesquisa com técnica apoiada por três questionários como instrumentos, que obtiveram a seguinte confiabilidade: a variável planejamento estratégico obteve um grau de confiabilidade do Alfa de Cronbach de 0,969, a variável orçamento sua confiabilidade é de 0,953 no coeficiente Alfa de Cronbach e a variável qualidade de serviço obteve a confiabilidade do Alfa de Cronbach de 0,949. Os instrumentos foram validados pelos respectivos especialistas e a parte estatística para análise e avaliação das respostas trabalhada com o software estatístico SAS, chegando-se à conclusão de que as variáveis planejamento estratégico, orçamento e qualidade estão relacionadas, mas estão em um nível diferente. Não satisfaz plenamente a relação que deve existir entre as variáveis anteriores para um correto funcionamento do referido planejamento, questão que afeta diretamente o desenvolvimento do trabalho na referida instituição.

Palavras chave. Gestão, planejamento estratégico, orçamento e qualidade.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NEYRA HUAMANI LIDIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Planeamiento estratégico, presupuesto y calidad de servicios en los trabajadores de la DIRIS Lima, 2023", cuyo autor es SARAVIA PINEDA SILVIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NEYRA HUAMANI LIDIA DNI: 10091682 ORCID: 0000-0001-6261-2190	Firmado electrónicamente por: LNEYRAH el 02-08- 2023 08:27:03

Código documento Trilce: TRI - 0636110