



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Efectos del Programa Procedimientos
Administrativos en la Gestión Institucional del
Hospital de Emergencias Pediátricas,
Lima 2013**

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

AUTORES:

**Br. Jhosselyn Jheydi Quiroz Palacios
Br. Jhonel Aníbal Quiroz Palacios**

**ASESOR:
Dr. Jorge Diaz Dumont**

**SECCIÓN:
Ciencias Administrativas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Modernización del Estado**

PERÚ - 2014

Página del Jurado

Dr. Luis Núñez Lira
Presidente

Mg. Galia Lescano López
Secretario

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Con gran cariño a nuestros padres y familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, logrando ser los profesionales que anhelaban.

Los Autores

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y orientación, durante nuestros estudios de Maestría en Gestión Pública, a los amigos y compañeros de estudios; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Nosotros, Jhosselyn Jheydi Quiroz Palacios y Jhonel Aníbal Quiroz Palacios, estudiantes del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 44779602 y 09820779 con la tesis titulada “Efectos del Programa Procedimientos Administrativos en la Gestión Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2013”, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 16 de Noviembre del 2014

.....
Jhosselyn Jheydi Quiroz Palacios
DNI N° 44779602

.....
Jhonel Aníbal Quiroz Palacios
DNI N° 09820779

Presentación

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos; de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Efectos del Programa Procedimientos Administrativos en la Gestión Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2013”; realizado para optar el Grado de Magister, el cual esperamos sea un referente para otros y conlleve a su posterior aprobación.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Los Autores

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xii
Abstract	xiv
Introducción	xv
Capítulo I: Problema de Investigación	
1.1. Planteamiento del Problema	18
1.2. Formulación del Problema	20
1.2.1. Problema General	20
1.2.2. Problemas Específicos	20
1.3. Justificación	20
1.5. Antecedentes	23
1.5.1. Internacionales	23
1.5.2. Nacionales	24
1.6. Objetivos	25
1.6.1. Objetivo General	25
1.6.2. Objetivos Específicos	25
Capítulo II: Marco Teórico	
2.1. Bases teóricas de la variable Gestión Institucional	27

2.1.1. Definición de Gestión	27
2.1.2. Conceptualización de Gestión Institucional	27
2.1.3. Desarrollo Institucional	28
2.1.4. Características del Desarrollo Institucional	28
2.1.5. Objetivos institucionales	29
2.1.6. Evaluación de la gestión institucional	30
2.1.7. Dimensiones de la variable Gestión Institucional	31
3.1.2. El sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales	33
Planificación preventiva	34
2.2. Bases teóricas de la variable Programa de Procedimientos administrativos	34
2.2.1. Conceptualización de procedimientos administrativos	34
2.2.2. Características de los procesos administrativos	35
2.2.3. Concepto de Acto Administrativo	36
2.2.4. Marco Normativo de la Simplificación Administrativa	36
2.2.5. Silencio Administrativo	37
2.2.6. Defensoría del Pueblo	37
2.2.7. Actores de la sociedad civil en la simplificación administrativa	38
2.2.8. Principios del procedimiento administrativo	39
2.3. Definición de términos básicos	40
Capítulo III: Marco Metodológico	
3.1.1. Hipótesis general	48
3.1.2. Hipótesis específicas	48
3.2. Variables	48
3.2.1. Definición conceptual	48
Programa Procedimientos Administrativos	48
Gestión Institucional:	49

3.2.2. Definición Operacional	49
3.3. Metodología	49
3.3.1. Tipo de estudio	49
3.3.2. Diseño del estudio	50
3.4. Población y muestra	51
3.5. Método de investigación	52
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.6.1. Técnicas	53
3.6.2. Instrumentos	53
3.7. Validez y Confiabilidad	54
3.8. Métodos de análisis de datos	55
Capítulo IV: Resultados	
Conclusiones	78
Sugerencias	80
Referencias Bibliográficas	
Bibliografía	83
Anexos	85
Anexo 1: Matriz de Consistencia y Matriz del Instrumentos	86
Anexo 2: Instrumento de Medición de la Variable 1 y la Variable 2	89
Prueba EDCO para trabajadores del Hospital de Emergencias	
Pediátricas	90
Anexo 3: Certificados de Validación de Instrumentos	106
Anexo 4: Base de Datos	116

Índice de Tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable Gestión Institucional	49
Tabla 2:	Relación de Validadores	54
Tabla 3:	Confiabilidad Cuestionario de Gestión Institucional	55
Tabla 4:	Medidas de frecuencia de la variable Gestión Institucional Grupo de control	58
Tabla 5:	Medidas de frecuencia de la dimensión control de la Gestión Institucional Pre test-Grupo de control	59
Tabla 6:	Medidas de frecuencia de la dimensión reducción de riesgos de la Gestión Institucional Pre test-Grupo de control	60
Tabla 7:	Medidas de frecuencia de la variable Gestión Institucional Pre test-Grupo experimental	61
Tabla 8:	Medidas de frecuencia de la dimensión control de la Gestión Institucional Pre test-Grupo experimental	62
Tabla 9:	Medidas de frecuencia de la dimensión reducción de riesgos de la Gestión Institucional Pre test-Grupo experimental	63
Tabla 10:	Medidas de frecuencia de la variable Gestión Institucional–Post test -Grupo de control	64
Tabla 11:	Medidas de frecuencia de la dimensión control de la Gestión Institucional –Post test-Grupo de control	65
Tabla 12:	Medidas de frecuencia de la dimensión reducción de riesgos de la Gestión Institucional–Post test-Grupo de control	66
Tabla 13:	Medidas de frecuencia de la variable Gestión Institucional– Post test-Grupo experimental	67
Tabla 14:	Medidas de frecuencia de la dimensión control de la Gestión Institucional –Post test-Grupo experimental	68
Tabla 15:	Medidas de frecuencia de la dimensión reducción de riesgos de la Gestión Institucional –Post test-Grupo experimental	69
Tabla 16:	Prueba U de Mann – Whitney de la Contrastación del Programa procedimientos administrativos en la Gestión Institucional	70
Tabla 17:	Comparación de los resultados de la Gestión Institucional del Grupo de Control y Experimental Según Pretest y Postest	71
Tabla 18:	Prueba U de Mann – Whitney de la Contrastación del Programa procedimientos administrativos en la dimensión control	72

Tabla 19:	Comparación de los resultados de la dimensión de Control de la Gestión Institucional; del Grupo de Control y Experimental según Pretest y Postest	73
Tabla 20:	Prueba U de Mann – Whitney de la Contrastación del Programa procedimientos administrativos en la dimensión reducción de riesgos de la Gestión Institucional	74
Tabla 21:	Comparación de los resultados de la dimensión de Reducción de Riesgos de la Gestión Institucional del Grupo de Control y Experimental según Pretest y Postest	75

Índice de Figuras

Figura 1:	Medidas de frecuencia de la variable Gestión Institucional- Pre test- grupo de control	58
Figura 2:	Medidas de frecuencia de la dimensión control - Pre test- grupo de control	59
Figura 3:	Medidas de frecuencia de la dimensión reducción de riesgos – Pre test- grupo de control	60
Figura 4:	Medidas de frecuencia de la Gestión Institucional- Pre test- grupo experimental	61
Figura 5:	Medidas de frecuencia de la dimensión control - Pre test- grupo experimental	62
Figura 6:	Medidas de frecuencia de la dimensión reducción de riesgos – Pre test- grupo experimental	63
Figura 7:	Medidas de frecuencia de la variable Gestión Institucional-Post test- grupo de control	64
Figura 8:	Medidas de frecuencia de la dimensión control - Post test- grupo de control	65
Figura 9:	Medidas de frecuencia de la dimensión reducción de riesgos – Post test- grupo de control	66
Figura 10:	Medidas de frecuencia de la Gestión Institucional- Post test- grupo experimental	67
Figura 11:	Medidas de frecuencia de la dimensión control - Post test- grupo experimental	68
Figura 12:	Medidas de frecuencia de la dimensión reducción de riesgos – Post test- grupo experimental	69
Figura 13:	Diagrama de Caja y Bigotes de la Comparación de los resultados de la Gestión Institucional	70
Figura 14:	Diagrama de Caja y Bigotes de Comparación de los resultados de la dimensión de Control de la Gestión Institucional	71
Figura 15:	Diagrama de Caja y Bigotes de la comparación de los resultados de la dimensión de Reducción de Riesgos de la Gestión Institucional	72

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, Explicar el efecto del programa procedimientos administrativos en la Gestión Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas- MINSA – Lima 2013; la población de trabajadores administrativos, la muestra no probabilística intencional de 30 trabajadores, en los cuales se han empleado las variables: Programa de Procedimientos Administrativos y Gestión Institucional.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño experimental de clase cuasi-experimental, con dos grupos experimental y control; en donde se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el Pre-test y Pos-Test, el cual estuvo constituido por un Cuestionario de Gestión Institucional, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Muy Pocas Veces, Nunca), que brindo información acerca de la Gestión Institucional, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La presente investigación, demuestra que el programa procedimientos administrativos mejora significativamente la dimensión de Control de la Gestión Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas - MINSA – Lima 2013, por lo que se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (Pos test) entre los grupos de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mayores puntajes (Nivel de Significancia Bilateral de la Prueba U de Mann-Whitney $p=0.000<0.05$).

Palabras claves: Programa de Procedimientos Administrativos, Gestión Institucional.

Abstract

The present study had the general objective, explain the effect of administrative procedures Institutional Management program at the heptane MINSA - Lima 2013; the population of administrative workers, non-probabilistic intentional sample of 60 workers, in which the variables have been used: Program Administrative Procedures and Institutional Management.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the experimental design of quasi-experimental class, with two experimental and control groups; where information was collected over a specific period, which was developed to implement the Pre-test and Post-Test, which consisted of a quiz on Governance, which consisted of 20 questions on a Likert scale (always , almost always, sometimes, rarely, never), I provide information on Institutional Management, through the evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: This research shows that the program significantly improved administrative procedures dimension of Institutional Control Management heptane MINSA - Lima 2013, making a significant difference was observed in the scores end (Pos test) between control and experimental groups, the latter being those who obtained higher scores (Level of Significance Bilateral U Mann-Whitney $p = 0.000 < 0.05$).

Keywords: Program Administrative Procedures, Institutional Management.