



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de procesos internos en la ejecución del presupuesto  
de la unidad ejecutora del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

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

**AUTOR**

Bach. Martínez Lavado, Gelacio

**ASESOR:**

Dr. Guizado Oscco, Felipe

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Planeamiento estratégico

**PERÚ-2016**

---

Dr. Talledo Reyes Rodolfo

Presidente

---

Dra. Silva Narvaste Bertha

Secretaria

---

Mgr. Salazar Avalos Mateo

Vocal

## **Dedicatoria**

Con mucho cariño y eterna gratitud por su aliento constante a mis queridos hijos Anthony y Konee, razón de mi vida.

A mí querido esposa Amelia por su apoyo incondicional.

A mí querida madre que en paz descansa, por darme su apoyo espiritual para hacer realidad mi sueño.

Soy un hombre de mucha fortaleza por eso los dedico a mi hijo e hija como ejemplo, la razón de mí existencia, como padre a pesar de la adversidad alcanzar tan ansiada reto, así mismo dar gracias a mi madre por traerme a este mundo a pesar de su ausencia físicamente.

## **Agradecimiento**

Agradezco infinitamente a Dios por darme la vida y la fuerza espiritual que me impulso y la fortaleza interior para realizar este trabajo de investigación con esfuerzo y perseverancia.

Así mismo agradezco profundamente a los docentes de la universidad Privada Cesar Vallejo, por su orientación y vocación en la enseñanza día tras días van formando los recursos humanos competentes de mañana.

## Presentación

Gelacio Martínez Lavado, con DNI 06846665 actualmente desarrollando trabajo de investigación para sustentar tesis, “Gestión de Procesos en la Ejecución del Presupuesto en la Unidad Ejecutara del Hospital Cayetano Heredia 2016” Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) el suscrito respeta derecho de la autoría y las fuentes consultadas. Por tanto, no he utilizado para la investigación con fines ilícitos
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada
- 4) Los resultados obtenidos del instrumento de investigación son reales, de la fuente de formulación en el SPSS según tablas y figuras.

En caso de encontrar falta y fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio presentar como nuevo algún, piratería (uso ilegal de información ajena) me someto cualquier acción legal que haya vulnerado los derechos privados.

San Martín de Porres 26 de agosto del 2016

---

Gelacio Martínez Lavado

DNI. 06846665

| Lista de contenidos                                  | Pág.      |
|--|-----------|
| Caratula   | i         |
| Miembros del jurado                                  | ii        |
| Dedicatoria  | iii       |
| Agradecimiento                                       | iv        |
| Presentación   | v         |
| Lista de contenidos                                  | vi        |
| Lista de tablas                                      | vii       |
| Lista de figuras                                     | viii      |
| Resumen  | ix        |
| Abstract   | x         |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                               | <b>11</b> |
| 1.1 Antecedentes                                     | 14        |
| 1.2 Fundamentación científica                        | 31        |
| 1.3 Justificación                                    | 35        |
| 1.4 Problema   | 37        |
| 1.5 Hipótesis  | 37        |
| 1.6 Objetivos  | 38        |
| <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>                        | <b>39</b> |
| 2.1. Variables                                       | 40        |
| 2.2. Operacionalización de variables                 | 42        |
| 2.3. Metodología                                     | 43        |
| 2.4. Tipo de estudio                                 | 43        |
| 2.5. Diseño  | 43        |
| 2.6. Población, muestra                              | 44        |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 44        |
| 2.8. Métodos de análisis de datos                    | 45        |
| 2.9. Aspectos éticos                                 | 45        |
| <b>III. RESULTADOS</b>                               | <b>46</b> |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>                                 | <b>69</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>                               | <b>73</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>                           | <b>75</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS</b>                              | <b>77</b> |
| <b>VIII. ANEXOS</b>                                  | <b>81</b> |

## Lista de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: frecuencia de edad de los trabajadores administrativos.             | 47 |
| Tabla 2: frecuencia del sexo de trabajadores administrativos                 | 49 |
| Tabla 3: Con frecuencia recibes capacitación a través del hospital           | 50 |
| Tabla 4: Se aplica ratios de innovación a los competidores                   | 51 |
| Tabla 5: Aplicación de hora /productividad                                   | 52 |
| Tabla 6: Realiza adecuadamente y con eficacia tiempo por el tramite          | 53 |
| Tabla 7: Se identifica con la institución al mejorar su productividad        | 54 |
| Tabla 8: Le satisface a usted la calidad de servicio percibida               | 55 |
| Tabla 9 : Aporta iniciativa para en cumplimiento de los objetivos            | 56 |
| Tabla 10: Cualquier problema solucionan con la disponibilidad de información | 57 |
| Tabla 11: Los trabajadores administrat. Cuentan con computadoras modernas    | 58 |
| Tabla 12: Los directivos tienen privilegio/acceso online clasificado         | 59 |
| Tabla 13: Las computadoras tienen software adecuados para el proceso         | 60 |
| Tabla 14: tus opiniones consideran con relevancia para la gestión            | 61 |
| Tabla 15: El presupuesto del hospital cubre las necesidades del paciente     | 62 |
| Tabla 16:Las remesas del presupuesto se ejecutan sin devolver al mef         | 63 |

**Lista de figuras**

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Frecuencia de la edad de los trabajadores                       | 47   |
| Figura 2. Edad de trabajadores administrativos                            | 48   |
| Figura 3. Sexo de los trabajadores administrativos profesionales          | 49   |
| Figura 4. Capacitación frecuente de los trabajadores administrativos      | 50   |
| Figura 5. Aplicación de ratios de innovación                              | 51   |
| Figura 6. Aplicación de horas/ productividad                              | 52   |
| Figura 7. Realización de trámite con eficacia                             | 53   |
| Figura 8. Identificación con la institución para la mejora del servicio   | 54   |
| Figura 9. Le satisface la calidad de servicio que se brinda               | 55   |
| Figura 10. Aporta iniciativa para el cumplimiento de las metas            | 56   |
| Figura 11. Solución de problemas con la disponibilidad de información     | 57   |
| Figura 12. Cuenta con mayor por % de computadoras de alto rendimiento     | 58   |
| Figura 13. Tiene privilegio a la información clasificada registro online  | 59   |
| Figura 14. Las computadoras son adecuadas para el proceso de gestión      | 60   |
| Figura 15. Tus opiniones consideran con relevancia para la mejora         | 61   |
| Figura 16. El presupuesto del hospital cubre las necesidades del paciente | 62   |
| Figura 17. Las remesas del presupuesto se ejecutan eficientemente         | 63   |

## Resumen

Determinar el nivel de la gestión en los procesos internos en la ejecución del presupuesto de la Unidad Ejecutora del Hospital Cayetano Heredia, se describe la gestión de los procesos internos como prioridad de los procesos operativos, también es de vital importancia considerar que los procesos de servicios e innovación conllevan hacia mejora en el modelo del servicio de salud con tecnología propuesta en el mercado y satisfacer a los usuarios con calidad de servicio, la gestión de procesos sea eficientes con infraestructura adecuada.

La metodología utilizada en el presente investigación fue método inductivo para realizar la comprobación con el objetivo de la investigación Estudio de la investigación corresponde al tipo sustantivo pues se pretende solamente explicar una realidad objetiva sin necesidad de formular una teoría ni se contrastará hipótesis, las teorías provienen de los mismos sujetos, siendo el diseño no experimental, de una sola medición, transversal, descriptivo población trabajadores administrativos profesionales y el acervo documentario referido a la gestión de procesos y a la ejecución.

El resultado comprueban con el objetivo general, que el nivel de la gestión de los procesos internos en la ejecución del presupuesto, según el análisis estadístico efectuado que los trabajadores administrativos profesionales aportan siempre iniciativa para el cumplimiento de los tiempos de gestión administrativa para el proceso interno con 66.7%, y el nivel bajo es de 3.9% se demuestra que existe compromiso de los trabajadores administrativos en los procesos de gestión. Resultados SPSS Versión 22. Este programa desarrolla tablas y gráficos de barras.

**Palabras clave:** Gestión, procesos, Administración

## Abstract

Determining the level of management in internal processes in the execution of the budget of the Executing Unit of the Hospital Cayetano Heredia, describes the management of internal processes as a priority of operational processes, it is also vital to consider that the processes of services And innovation lead to improvement in the health service model with technology proposed in the market and satisfy users with quality of service, efficient process management with adequate infrastructure.

The methodology used in the present investigation was an inductive method to carry out the verification with the objective of the research. Study of the research corresponds to the substantive type because it is only intended to explain an objective reality without the need to formulate a theory or test hypotheses, Of the same subjects, being the non-experimental design of a single, cross-sectional, descriptive population professional administrative workers and the documentary collection related to process management and execution.

The results show that the level of management of internal processes in the execution of the budget, according to the statistical analysis carried out that professional administrative workers always provide initiative to comply with the administrative management time for the internal process With 66.7%, and the low level is 3.9%, it is demonstrated that there is commitment of the administrative workers in the management processes. Results SPSS Version 22. This program develops tables and bar graphs.

**Keywords:** management, processes, Administration.