



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Modelo de gestión basado en la mejora continua para la  
telerehabilitación en un hospital público de la región  
Lambayeque

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

**AUTORA:**

Meza Palomino, Rocio Amelin (orcid.org/0000-0003-3872-3207)

**ASESORES:**

Dr. Oyola Cortez, Hugo Milton (orcid.org/0000-0002-1028-3150)  
Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia (orcid.org/0000-0001-6260-9960)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

**CHICLAYO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A Luzvina y Enrique, por haberme dado la vida.

A Walter, por transformar mi mundo, en libertad. Te amaré por siempre.

A Sumaq Mathir, por enseñarme el valor del amor.

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas que, con su conocimiento y actitud hicieron posible la culminación del presente trabajo académico.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización:.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	22
3.6. Método de análisis de datos:.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII. PROPUESTA.....	41
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Nivel de percepción del desarrollo de la Telerehabilitación en un hospital público de la región Lambayeque.....	24
<b>Tabla 2</b> Nivel de percepción del desarrollo de las dimensiones de la telerehabilitación.....	25
<b>Tabla 3</b> Nivel de percepción del desarrollo de la dimensión acceso y alcance de la Telerehabilitación.....	26
<b>Tabla 4</b> Nivel de percepción del desarrollo de la dimensión Tecnología y plataforma de la Telerehabilitación.....	27
<b>Tabla 5</b> Nivel de percepción del desarrollo de la dimensión Interacción terapeuta-paciente de la Telerehabilitación.....	28
<b>Tabla 6</b> Nivel de percepción del desarrollo de la dimensión Seguridad y privacidad de la Telerehabilitación.....	29
<b>Tabla 7</b> Nivel de percepción del desarrollo de la dimensión Efectividad clínica de la Telerehabilitación.....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Diseño de la investigación.....	19
<b>Figura 2</b> Representación gráfica del Modelo de gestión basado en la mejora continua.....	42

## RESUMEN

Este estudio buscó proponer un enfoque de administración centrado en la mejora constante para la telerehabilitación en un hospital público de la región de Lambayeque. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica no experimental y con diseño descriptivo propositivo. La población comprendía aproximadamente 500 pacientes del servicio de telerehabilitación y la muestra incluyó a 267 pacientes que estaban recibiendo telerehabilitación. Se utilizó un cuestionario de telerehabilitación validado por tres expertos, cuyo coeficiente Alfa de Cronbach fue altamente satisfactorio (0.99). Los resultados de la encuesta aplicada a los pacientes sometidos a telerehabilitación indicaron que el 37.5% percibió un nivel de servicio deficiente, mientras que el 36.7% lo consideró regular y solo el 25.8% señaló que es eficiente. En conclusión, se propuso un modelo de gestión centrado en la mejora continua que se fundamenta en las bases teóricas de la teoría de la mejora constante y de la calidad total.

**Palabras clave:** Calidad total, gestión, mejora continua, procesos de atención y telerehabilitación.

## ABSTRACT

This study sought to propose a management approach focused on constant improvement for telerehabilitation in a public hospital in the Lambayeque region. A quantitative approach methodology was used, of a basic non-experimental type and with a purposeful descriptive design. The population comprised approximately 500 patients from the telerehabilitation service and the sample included 267 patients who were receiving telerehabilitation. A telerehabilitation questionnaire validated by three experts was used, whose Cronbach's Alpha coefficient was highly satisfactory (0.99). The results of the survey applied to patients undergoing telerehabilitation indicated that 37.5% perceived a poor level of service, while 36.7% considered it average and only 25.8% indicated that it is efficient. In conclusion, a management model focused on continuous improvement was proposed that is based on the theoretical bases of the theory of constant improvement and total quality.

**Keywords:** Total quality, management, continuous improvement, service processes and telerehabilitation.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OYOLA CORTEZ HUGO MILTON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Modelo de gestión basado en la mejora continua para la telerehabilitación en un hospital público de la región Lambayeque", cuyo autor es MEZA PALOMINO ROCIO AMELIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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 Completa 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.

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OYOLA CORTEZ HUGO MILTON <b>DNI:</b> 16408554 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1028-3150	Firmado electrónicamente por: HOYOLA el 08-01- 2024 16:29:05

Código documento Trilce: TRI - 0710241