



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Modelo de gestión administrativa basado en la ley servir y calidad
de atención al usuario en un hospital de Lambayeque

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

AUTOR:

Mejia Salazar, Max Kevin (orcid.org/0009-0004-0763-0133)

ASESORES:

Dr. Fernández Cueva, Amado (orcid.org/0000-0002-5307-3583)

Dr. Montenegro López, Moisés Elías (orcid.org/0000-0002-2925-4464)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia; en especial a mi amada esposa Johaana y mis Hijos MK, con todo mi corazón por ser el complemento ideal de nuestra relación existencial, además ser un súper equipo y por guiarme en mi educación y creer en mi esfuerzo de crecimiento y bienestar.

Max Kevin

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la salud y fuerzas necesarias para seguir adelante, por ser nuestro padre celestial y guiarme en todos mis Objetivos que quiero lograr.

A la Dr. Fernández Cueva, Amado, por sus enseñanzas compartidas y su paciencia para poder culminar con éxito esta etapa profesional.

Max Kevin

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	19
3.1. Tipos y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
4.1. Resultados de la entrevista aplicada al personal administrativo	26
4.2. Resultados del cuestionario diagnóstico aplicado al usuario	27
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
VIII. PROPUESTA	47
Referencias	65
Anexos	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Situación actual de la gestión administrativa basada en la ley servir.....	26
Tabla 2	Percepción del usuario respecto a la calidad de atención en sus dimensiones que se brinda en un Hospital de Lambayeque.....	27
Tabla 3	Resultados de la Percepción del usuario respecto a la calidad de atención en su dimensión fiabilidad que se brinda en un Hospital de Lambayeque.....	28
Tabla 4	Resultados de la Percepción del usuario respecto a la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta que se brinda en un Hospital de Lambayeque.....	30
Tabla 5	Resultados de la Percepción del usuario respecto a la calidad de atención en su dimensión seguridad que se brinda en un Hospital de Lambayeque.....	31
Tabla 6	Resultados de la Percepción del usuario respecto a la calidad de atención en su dimensión empatía que se brinda en un Hospital de Lambayeque.....	33
Tabla 7	Resultados de la Percepción del usuario respecto a la calidad de atención en su dimensión elementos tangibles que se brinda en un Hospital de Lambayeque.....	34
Tabla 8	Percepción del usuario respecto a la calidad de atención que se brinda e un Hospital de Lambayeque.....	35

RESUMEN

En un hospital de la región Lambayeque, se ha podido evidenciar que los profesionales presentaron deficiencias en la parte administrativa basado a la ley SERVIR, por otro lado, muestran dificultades en la calidad de atención al usuario paciente, ya que no se encuentran satisfechos con la atención que les brindan en dicha institución, por tal motivo se realizó este presente estudio de investigación cuyo objetivo principal fue proponer un modelo de gestión administrativa basado en la ley servir para fortalecer la calidad de atención al usuario en un hospital de la región Lambayeque, dicho estudio fue de tipo básico, de enfoque mixto, nivel descriptivo propositivo con un diseño no experimental dirigido a una muestra de 4 participantes en área administrativa y 30 usuarios, a quienes se les aplico como instrumentos la entrevista y el cuestionario, cuyo resultados fueron procesados utilizando la estadística descriptiva, y se obtuvo que la percepción con respecto a la calidad de atención, el 53.3% de los encuestados opinan que existe un nivel regular, el 36,7% un nivel malo y el 10% un nivel bueno, llegando a concluir que mediante la propuesta y las actividades se mejorara la atención del usuario.

Palabras clave: Gestión administrativa, ley servir y calidad de atención.

ABSTRACT

In a hospital in the Lambayeque region, it has been possible to show that the professionals presented deficiencies in the administrative part based on the SERVIR law, on the other hand, they show difficulties in the quality of care for the patient user, since they are not satisfied with the care provided in said institution, for this reason this research study was carried out whose main objective was to propose an administrative management model based on the law to strengthen the quality of user care in a hospital in the Lambayeque region, said The study was of a basic type, with a mixta approach, a proactive descriptive level with a non-experimental design directed at a sample of 4 participants in the administrative area and 30 users, to whom the interview and the questionnaire were applied as instruments, the results of which were processed using the descriptive statistics, and it was obtained that the perception regarding the quality of care, 53.3% of the respondents believe that there is a regular level, 36.7% a bad level and 10% a good level, reaching the conclusion that through the proposal and the activities the attention of the user will be improved.

Keywords: administrative management, law to serve and quality of care.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ CUEVA AMADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modelo de gestión administrativa basado en la ley servir y calidad de atención al usuario en un Hospital de Lambayeque.", cuyo autor es MEJIA SALAZAR MAX KEVIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

CHICLAYO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ CUEVA AMADO DNI: 28110795 ORCID: 0000-0002-5307-3583	Firmado electrónicamente por: FCUEVAA el 09-08- 2023 17:41:19

Código documento Trilce: TRI - 0640134