



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión por procesos y la calidad de los servicios en un Centro
de Salud San Joaquín en Ica 2022**

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

AUTOR:

Yarleque Taffur, Wilson John (orcid.org/0000-0001-5196-2769)

ASESORAS:

Dra. Uribe Hernandez, Yrene Cecilia (orcid.org/0000-0001-5893-9262)

Dra. Fuster Guillen, Doris Elida (orcid.org/0000-0002-7889-2243)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por permitirme estar con vida y salud para continuar hacia las más altas cumbres, y a mi madre, por ser ejemplo de humildad, honestidad y respeto en el lugar donde uno se encuentre.

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. Cecilia Uribe Hernández por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo; Filial Los Olivos por su formación académica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión por procesos y la calidad de los servicios en un Centro de Salud San Joaquín en Ica 2022.

", cuyo autor es YARLEQUE TAFFUR WILSON JOHN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA DNI: 21413122 ORCID: 0000-0001-5893-9262	Firmado electrónicamente por: YURIBEH el 01-08-2023 19:18:43

Código documento Trilce: TRI - 0631427





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOVERNABILIDAD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, YARLEQUE TAFFUR WILSON JOHN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOVERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gestión por procesos y la calidad de los servicios en un Centro de Salud San Joaquín en Ica 2022

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
WILSON JOHN YARLEQUE TAFFUR DNI: 08350586 ORCID: 0000-0001-5196-2769	Firmado electrónicamente por: WYARLEQUE el 31-07- 2023 20:59:06

Código documento Trilce: TRI - 0631428



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	7
III.METODOLOGÍA.....	21
3.1.Tipo y diseño de investigación	22
3.2.Variables y operacionalización	23
3.3.Población, muestra y muestreo	25
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5.Procedimientos	28
3.6.Método de análisis de datos.....	29
3.7.Aspectos éticos.....	30
IV.RESULTADOS	31
V.DISCUSIÓN.....	40
VI.CONCLUSIONES.....	45
VII.RECOMENDACIONES.....	46

VIII.PROPUUESTAS	48
REFERENCIAS	53
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del Centro de Salud	26
Tabla 2 Variable Gestión por Procesos.....	31
Tabla 3 Dimensiones de la variable Gestión por Procesos	33
Tabla 4 Calidad de los Servicios	34
Tabla 5 Dimensiones de la variable Calidad de Servicio.....	35
Tabla 6 Prueba de Normalidad.....	35
Tabla 7 Prueba Correlacional de la Hipótesis General.....	36
Tabla 8 Prueba de Correlacional de la Hipótesis Específica 1	38
Tabla 9 Prueba de Correlación de la Hipótesis Específica 2.....	39
Tabla 10 Prueba de Correlación de la Hipótesis Específica 3.....	40

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es analizar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de los servicios en dicho centro de salud. El estudio es de tipo básica, enfoque cuantitativo. Se ha empleado un diseño no experimental de nivel correlacional, que permite establecer la relación entre las variables de interés. Para recopilar los datos necesarios, se ha realizado la aplicación de un cuestionario y una escala de Likert para su clasificación de respuesta en el Centro de Salud, con el fin de obtener información relevante sobre la gestión por procesos y la calidad de los servicios. Los resultados obtenidos en este estudio han sido significativos, debido a que se identificó un nivel de gestión eficiente del 45.8% en la variable Gestión por procesos y un nivel esperado del 58.3% en la variable calidad de servicio. Además, en se aprobaron todas las hipótesis planteadas, teniendo en cuenta que un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.892 y una significancia bilateral de 0.001 en la hipótesis general, concluyen así una relación significativa alta entre las variables. En conclusión, la implementación de la gestión por procesos ha demostrado ser un factor clave para mejorar la calidad de los servicios en el Centro de Salud San Joaquín en Ica.

Palabras Clave: Gestión por procesos, Centro de Salud, Calidad de los Servicios, Procesos Holísticos.

ABSTRACT

The main objective of the research is to analyze the relationship between process management and service quality in the said health center. The study is of a basic nature with a quantitative approach. A non-experimental correlational design has been used, allowing for the establishment of the relationship between the variables of interest. To collect the necessary data, a questionnaire and a Likert scale have been applied to classify responses in the health Center, in order to obtain relevant information about process management and service quality. The results obtained in this study have been significant, as an efficient management level of 45.8% was identified in the process management variable and an expected level of 58.3% in the service quality variable. Furthermore, all proposed hypotheses were approved, considering a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.892 and a bilateral significance of 0.001 in the overall hypothesis, thus concluding a high significant relationship between the variables. In conclusion, the implementation of process management has proven to be a key factor in improving the quality of services at the San Joaquín Health Center in Ica.

Keywords: Process Management, Health Center, Quality of Services, Holistic Processes.