



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en
una Gerencia Regional de Salud

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

De la Cruz Rojas, Milagros Mirella (orcid.org/0000-0003-3691-6240)

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:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz.

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia, especialmente a mi madre quien me motiva día a día a seguir mi formación académica.

A mi hija Alessandra por ser fuente inagotable de motivación y amor en mi vida.

Milagros Mirella.

Agradecimiento

A todos los docentes que han contribuido con mi formación académica en la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimiento	25
3.6. Método y análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	67
VII. RECOMENDACIONES.....	69
VIII. PROPUESTA.....	70
REFERENCIAS.....	79
ANEXOS:	87

Índice de tablas

Tabla 1. Condición del encuestado	27
Tabla 2. Edad del encuestado en años	27
Tabla 3. Sexo	28
Tabla 4. Nivel de estudio	28
Tabla 5. Estado civil	28
Tabla 6. Tipo de Usuario en GERESA-L	29
Tabla 7. Dirección u Oficina donde fue atendido.....	29
Tabla 8. General.....	35
Tabla 9. Ítems con menor puntaje para mejorar	35
Tabla 10. Ítems con puntaje intermedio en proceso	36
Tabla 11. Ítems con mayor puntaje	38
Tabla 12. Satisfacción e insatisfacción sobre la condición del encuestado y Calidad de servicio	39
Tabla 13. Satisfacción e insatisfacción sobre la Edad del encuestado en años y Calidad de servicio.....	39
Tabla 14. Satisfacción e insatisfacción sobre el Sexo y Calidad de servicio	40
Tabla 15. Satisfacción e insatisfacción sobre el Nivel de estudio y Calidad de servicio	41
Tabla 16. Satisfacción e insatisfacción sobre el Estado civil y Calidad de servicio	42
Tabla 17. Satisfacción e insatisfacción sobre el Tipo de Usuario en GERESA-L y Calidad de servicio	43
Tabla 18. Satisfacción e insatisfacción sobre la Dirección u Oficina donde fue atendido y Calidad de servicio.....	43
Tabla 19. Categoría BPM.....	46

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diseño transaccional o trasversal descriptivo con propuesta.....	18
Figura 2. Dimensión: Fiabilidad	30
Figura 3. Dimensión Capacidad de Respuesta	31
Figura 4. Dimensión Seguridad	31
Figura 5. Dimensión: Empatía	32
Figura 6. Dimensión: Aspectos Tangibles	33
Figura 7. Global Dimensiones	33
Figura 8. Porcentaje de insatisfacción y satisfacción de los usuarios	34
Figura 9. Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la GERESA Lambayeque	78

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en una Gerencia Regional de Salud. La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque Mixto, con diseño no experimental - transaccional descriptivo, donde se tomó una muestra conformada por 365 usuarios externos, personal médico y expertos de una Gerencia Regional de salud Lambayeque; a quienes se les aplicó una encuesta, una entrevista y un grupo focal respectivamente. Como resultados se encontró que como percepción de la calidad de servicio en general, el 45.21% de los encuestados se mostraron satisfechos, mientras que el 54.79% expresaron insatisfacción, ello indica la necesidad de mejorar la calidad de servicio, por lo que se elaboró y fundamentó el modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en una Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Concluyendo que debido a la alta insatisfacción generalizada de los usuarios con el servicio brindado por GERESA, existe la necesidad de implementar mejoras basadas en el modelo de gestión por procesos propuesto, tomando en cuenta las características y necesidades de los diferentes grupos de usuarios para elevar la calidad del servicio y aumentar su satisfacción.

Palabras Clave: Gestión por procesos, calidad de atención, procesos de negocios, gestión pública moderna.

Abstract

The objective of this research is to propose a process management model to improve the quality of service in a Regional Health Management. The research was of an applied type with a Mixed approach, with a non-experimental - transactional descriptive design, where a sample made up of 365 external users, medical personnel and experts from a Lambayeque Regional Health Management was taken; to whom a survey, an interview and a focus group were applied respectively. As results, it was found that as a perception of the quality of service in general, 45.21% of the respondents were satisfied, while 54.79% expressed dissatisfaction, this indicates the need to improve the quality of service, for which it was elaborated and foundation of the process management model to improve the quality of service in a Lambayeque Regional Health Management. Concluding that due to the high general dissatisfaction of users with the service provided by GERESA, there is a need to implement improvements based on the proposed process management model, taking into account the characteristics and needs of the different user groups to increase the quality of service and increase your satisfaction.

Keywords: Management by processes, quality of care, business processes, modern public management.



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 por procesos para mejorar la calidad de servicio en una Gerencia Regional de Salud", cuyo autor es DE LA CRUZ ROJAS MILAGROS MIRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 02 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 04-08- 2023 14:00:01

Código documento Trilce: TRI - 0635926