



**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<br>Calidad de servicio .....              | 39 |
| Tabla 13. Satisfacción e insatisfacción sobre la Edad del encuestado en<br>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<br>Calidad de servicio .....                      | 41 |
| Tabla 16. Satisfacción e insatisfacción sobre el Estado civil y Calidad<br>de servicio .....                          | 42 |
| Tabla 17. Satisfacción e insatisfacción sobre el Tipo de Usuario en<br>GERESA-L y Calidad de servicio .....           | 43 |
| Tabla 18. Satisfacción e insatisfacción sobre la Dirección u Oficina<br>donde fue atendido y Calidad de servicio..... | 43 |
| Tabla 19. Categoría BPM.....  | 46 |

## Índice de gráficos y figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Diseño transaccional o transversal 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<br>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

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| FERNANDEZ CUEVA AMADO<br><b>DNI:</b> 28110795<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-5307-3583 | Firmado electrónicamente<br>por: FCUEVAA el 04-08-<br>2023 14:00:01 |

Código documento Trilce: TRI - 0635926