



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Modelo de gestión institucional para el fortalecimiento de la calidad
del servicio en una micro red de salud, Tumbes-2023

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

AUTORA:

Garcia Ortiz, Judith Margot (orcid.org/0000-0003-0673-2600)

ASESORES:

Dr. Alarcon Diaz, Orlando (orcid.org/0000-0003-2042-7282)

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesus (orcid.org/0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A todas las personas que dedican todos sus esfuerzos con el fin de proporcionar un servicio de calidad a los estudiantes

Judith Margot.

AGRADECIMIENTO

A Dios mi guía y fortaleza, durante todo este trayecto para el logro de mi meta anhelada.

Judith Margot.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
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	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	21
3.6. Método de análisis de datos:.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
VIII. PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS	45
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión: Confiabilidad operacional	23
Tabla 2 Dimensión: Tangibilidad	25
Tabla 3 Dimensión Seguridad	27
Tabla 4 Dimensión Innovación y mejora continua	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación	19
Figura 2 Capacidad de respuesta	24
Figura 3 Dimensión Empatía	26
Figura 4 Satisfacción del cliente	28
Figura 5 Esquema de propuesta	44

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue el proponer un modelo de gestión institucional para el fortalecimiento de la calidad del servicio en una micro red de salud, Tumbes. La investigación fue de naturaleza básica, diseño no experimental, donde el grupo de estudio estuvo representado por 52 participantes a quienes se aplicó un cuestionario compuesto por 35 ítems, fue validado mediante la evaluación de juicio de expertos, con un índice de fiabilidad de 0,854, el cual fue determinado con el coeficiente de alfa de Cronbach posteriormente, se realizó el análisis, la interpretación y discusión de los resultados, los cuales indicaron un nivel medio en la prestación del servicio ofrecida a los clientes; concluyendo que es oportuno elaborar un modelo de gestión en la institución para fortalecer la prestación del servicio ofrecido a los clientes que asisten a una micro red de salud, Tumbes.

Palabras clave: Modelo, gestión institucional, calidad, servicio.

ABSTRACT

The main purpose of the research was to propose an institutional management model to strengthen the quality of service in a micro health network, Tumbes. The research was of a basic nature, non-experimental design, where the study group was represented by 52 participants to whom a questionnaire composed of 35 items was applied, which was validated through the evaluation of expert judgment, with a reliability index of 0.854. , which was determined with Cronbach's alpha coefficient subsequently, the analysis, interpretation and discussion of the results was carried out, which indicated a medium level in the provision of the service offered to clients; Therefore, it was concluded that it is appropriate to develop a management model in the institution to strengthen the provision of the service offered to clients who attend a micro health network, Tumbes.

Keywords: Model, institutional management, quality, service.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALARCON DIAZ ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "MODELO DE GESTION INSTITUCIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MICRO RED DE SALUD, TUMBES-2023", cuyo autor es GARCIA ORTIZ JUDITH MARGOT, 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.

PIURA, 06 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON DIAZ ORLANDO DNI: 16427321 ORCID: 0000-0003-2042-7282	Firmado electrónicamente por: ADIAZOR el 06-01- 2024 11:35:15

Código documento Trilce: TRI - 0722566