



**Universidad César Vallejo**

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

Modelo de gestión por procesos en la mejora de servicios médico  
legales en un ministerio del estado peruano – 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Lino Gamarra, Augusto Homero ([orcid.org/0000-0003-1675-3499](https://orcid.org/0000-0003-1675-3499))

**ASESORES:**

Dr. Medina Sotelo, Cristian Gumercindo ([orcid.org/0000-0001-6943-805X](https://orcid.org/0000-0001-6943-805X))

Dra. Castillo Santa Maria, Bessy ([orcid.org/0000-0001-5320-4005](https://orcid.org/0000-0001-5320-4005))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modelo de gestión por procesos en la mejora de servicios médico legales en un Ministerio del Estado Peruano – 2023", cuyo autor es LINO GAMARRA AUGUSTO HOMERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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.

LIMA, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO <b>DNI:</b> 10659133 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6943-805X	Firmado electrónicamente por: CMEDINASOL el 01- 08-2024 17:32:32

Código documento Trilce: TRI - 0838946



**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LINO GAMARRA AUGUSTO HOMERO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modelo de gestión por procesos en la mejora de servicios médico legales en un Ministerio del Estado Peruano – 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
AUGUSTO HOMERO LINO GAMARRA <b>DNI:</b> 06268546 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1675-3499	Firmado electrónicamente por: ALINOG el 30-07-2024 09:14:21

Código documento Trilce: TRI - 0838945

## **Dedicatoria**

A mis padres† Honoria y Laureano, a mis familiares, mi esposa Ivett y a mi hijo Valentino.

### **Agradecimiento**

Mi grato y especial agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por su invaluable contribución en mi desarrollo académico y profesional.

A mis asesores, Dr. Cristian Medina Sotelo y Dra. Bessy Castillo Santa María, por su constante apoyo metodológico y académico.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor... ..	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Resumo.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	18
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES .....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VII. PROPUESTA.....	41
VIII. REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1. Frecuencias descriptivas de la variable: Gestión por procesos.....	23
Tabla 2. Frecuencias descriptivas de la variable: Mejora de servicios Médico Legales .....	23
Tabla 3. Tabla cruzada Gestión por procesos vs Mejora de Servicios.....	24
Tabla 4. Tabla cruzada Procesos Estratégicos vs Mejora de Servicios.....	24
Tabla 5. Tabla cruzada Procesos Operativos vs Mejora de Servicios .....	25
Tabla 6. Tabla cruzada Procesos de Soporte vs Mejora de Servicios.....	25
Tabla 7. Información de ajuste de los modelos de la hipótesis general.....	26
Tabla 8. Índice de influencia Pseudo R cuadrado.....	26
Tabla 9. Estimaciones de parámetro de la hipótesis general.....	27
Tabla 10. Información de ajuste de los modelos .....	27
Tabla 11. Índice de influencia Pseudo R cuadrado.....	28
Tabla 12. Estimaciones de parámetro de la hipótesis específica 1 .....	28
Tabla 13. Información de ajuste de los modelos.....	29
Tabla 14. Índice de influencia Pseudo R cuadrado.....	29
Tabla 15. Estimaciones de parámetro de la hipótesis específica 2.....	29
Tabla 16. Información de ajuste de los modelos.....	30
Tabla 17. Índice de influencia Pseudo R cuadrado.....	30
Tabla 18. Estimaciones de parámetro de la hipótesis específica 3.....	31
Tabla 19. Roles y responsabilidades para la implementación de la Gestión por Procesos .....	44
Tabla 20. Actividades principales de la fase N° 01: Determinación.....	45
Tabla 21. Actividades principales de la fase N° 02 .....	46
Tabla 22. Actividades principales de la Fase N° 03: Mejora de proceso.....	47
Tabla 23. Cronograma de actividades con las etapas y fases de la Gestión por Procesos en el Ministerio .....	49
Tabla 24. Gastos presupuestarios de operación y capacitación profesional en Gestión por Procesos en el Ministerio .....	51

## Índice de figuras

Figura 1. Organización para implementar la Gestión por Procesos .....	43
---	----



## Resumen

La investigación ha tenido como objetivo, determinar la influencia de la gestión por procesos en la mejora de los servicios médico legales en un Ministerio del Estado Peruano – 2023, en el marco de un compromiso y contribución a los objetivos de desarrollo sostenible, asociado al objetivo 8 trabajo decente y crecimiento económico. El estudio fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y paradigma positivista. La técnica empleada, fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, con 20 interrogantes por variable, validados por juicio de expertos. Como muestra se consideró a 70 colaboradores para ser evaluados, determinándose que el 44.3% considera la importancia de gestión por procesos para lograr la mejora de los servicios médico legales en un nivel alto, asimismo se tiene que el valor de (Wald=24,540) y  $p=0,000 < 0,05$  a través de la prueba no paramétrica de Regresión Logística Ordinal, asimismo se obtuvo el valor de Nagelkerke de 0,613, el cual representa el 61,3% de influencia de la gestión por procesos, sobre la mejora de los servicios médico legales.

**Palabras clave:** Procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de soporte, mejora continua.

## Abstract

The objective of the research was to determine the influence of process management in the improvement of medical-legal services in a Peruvian Ministry of State - 2023, within the framework of a commitment and contribution to the sustainable development objectives, associated with the objective 8 decent work and economic growth. The study was basic, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and positivist paradigm. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, with 20 questions per variable, validated by expert judgment. As a sample, 70 collaborators were considered to be evaluated, determining that 44.3% consider the importance of process management to achieve the improvement of medical-legal services at a high level, also the value of (Wald=24,540) and  $p = 0.000 < 0.05$  through the non-parametric Ordinal Logistic Regression test, the Nagelkerke value of 0.613 was also obtained, which represents 61.3% of the influence of process management on the improvement of services medical legal.

**Keywords:** Strategic processes, operational support processes, processes, continuous improvement.

## Resumo

O objetivo da pesquisa foi determinar a influência da gestão de processos na melhoria dos serviços médico-legais em um Ministério de Estado Peruano - 2023, no âmbito de um compromisso e contribuição para os objetivos de desenvolvimento sustentável, associados ao objetivo 8 decente trabalho e crescimento económico. O estudo foi básico, com abordagem quantitativa, delineamento não experimental, transversal e paradigma positivista. A técnica utilizada foi a survey e o instrumento foi o questionário, com 20 questões por variável, validado por julgamento de especialistas. Como amostra foram considerados 70 colaboradores para serem avaliados, determinando que 44,3% consideram a importância da gestão de processos para alcançar a melhoria dos serviços médico-legais em alto nível, também o valor de (Wald=24.540) e  $p=0,000 < 0,05$  através do teste não paramétrico de Regressão Logística Ordinal obteve-se também o valor de Nagelkerke de 0,613, que representa 61,3% da influência da gestão de processos na melhoria dos serviços médico-legais.

**Palavras-chave:** processos estratégicos, processos operacionais, processos de suporte, melhoria contínua.