



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño  
de las Unidades Orgánicas de Soporte del Seguro  
Social de Salud ESSALUD – Lima 2015.**

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

**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Catheryne Chava Quispe**

**ASESOR:**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**PERÚ- 2015**

.....  
**Dra. Galia Lescano López**  
**Presidente**

.....  
**Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont**  
**Secretario**

.....  
**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis Padres Vidal y Celia por su ejemplo de lucha constante en la vida, su apoyo y confianza; en especial a mi madre por ser mí mejor ejemplo de hija, mujer y madre, por estar siempre a mi lado y ser mi mayor regalo de Dios en este mundo.

## **Agradecimiento**

A Dios por haberme dado la vida, por guiar mis pasos y darme fuerzas a seguir luchando a pesar de las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.

A la docente: Dra. Carolina Valenzuela Moncada y asesor: Dr. Jorge Díaz Dumont por su apoyo, tolerancia y consejos durante el desarrollo del presente trabajo.

## **Declaración Jurada**

Yo, Catheryne Chava Quispe, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 41173821, con la tesis titulada “Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño de las Unidades Orgánicas de Soporte del Seguro Social de Salud ESSALUD – Lima 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 2 de Mayo de 2015

Catheryne Chava Quispe  
DNI 41173821

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño de las Unidades Orgánicas de Soporte del Seguro Social de Salud ESSALUD – Lima 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en seis capítulos, en el primero se expone el Planteamiento del Problema, donde se trata la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación y los objetivos, en el segundo el Marco referencial, donde se trata los antecedentes, el marco teórico, la perspectiva teórica, en el Tercero las Hipótesis y Variable, donde plantean las hipótesis, la identificación de variables, la descripción de variables, la operacionalización de variables y la matriz de consistencia, en el cuarto capítulo se plantea el Marco metodológico, donde se trata los tipos y diseños de investigación, la población muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de selección de datos, validación y confiabilidad, procedimientos de recolección de datos, métodos de análisis e interpretación de datos, consideraciones éticas, en el quinto los resultados, donde se trata la presentación de resultados y la contrastación de las hipótesis en el sexto la discusión y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

# Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I      PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1    Realidad Problemática	17
1.2    Formulación del problema	21
1.3    Justificación, relevancia y contribución	22
1.3.1    Teórica	22
1.3.2    Práctica	22
1.3.3    Metodológica	23
1.3.4    Legal	23
1.4.    Objetivos	24
1.4.1    Objetivo General	24
1.4.2    Objetivos Específicos	24
<b>II     MARCO REFERENCIAL</b>	
2.1    Antecedentes	26
2.1.1    Antecedentes Nacionales	26
2.1.2    Antecedentes Internacionales	31
2.2.    Marco teórico	36

2.2.1	Bases teóricas de la variable Gestión de Procesos	36
2.2.2	Bases teóricas de la variable Indicadores de Desempeño	39
2.3	Perspectiva teórica	41
<b>III HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>		
3.1	Hipótesis	57
3.1.1	Hipótesis General	57
3.1.2	Hipótesis Específicas	57
3.2	Identificación de variables	58
3.3	Descripción de variables	58
3.3.1	Definición conceptual	58
3.3.2	Definición operacional	58
3.4	Operacionalización de variables	59
<b>IV MARCO METODOLÓGICO</b>		
4.1	Tipo de investigación	62
4.2	Población, muestra y muestreo	63
4.3	Criterios de selección	64
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
4.5	Validación y confiabilidad del instrumento	67
4.6.	Procedimientos de recolección de datos	69
4.7.	Métodos de análisis e interpretación de datos	69
<b>V RESULTADOS</b>		
5.1	Presentación de resultados	71
5.2	Contrastación de las hipótesis	76

<b>VI</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>82</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>86</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>89</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>91</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>96</b>

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión por procesos	59
Tabla 2	Operacionalización de la variable indicadores de desempeño	60
Tabla 3	Relación de Validadores	67
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario gestión por procesos	68
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario indicadores de desempeño	68
Tabla 6	Gestión por Procesos y los indicadores de desempeño	71
Tabla 7	Gestión por Procesos y eficacia	72
Tabla 8	Gestión por Procesos y eficiencia	73
Tabla 9	Gestión por Procesos y economía	74
Tabla 10	Gestión por Procesos y calidad	75
Tabla 11	Correlación gestión por procesos y los indicadores de desempeño	76
Tabla 12	Correlación gestión por procesos y eficacia	77
Tabla 13	Correlación gestión por procesos y eficiencia	78
Tabla 14	Correlación gestión por procesos y economía	79
Tabla 15	Correlación gestión por procesos y calidad	80

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Elementos del Proceso	37
Figura 2	Mapa de Proceso	45
Figura 3	Flujo de Proceso	47
Figura 4	Pasos para construir un indicador	50
Figura 5	Etapas de los indicadores de desempeño	52
Figura 6	Gestión por Procesos y los indicadores de desempeño	71
Figura 7	Gestión por Procesos y eficacia	72
Figura 8	Gestión por Procesos y eficiencia	73
Figura 9	Gestión por Procesos y economía	74
Figura 10	Gestión por Procesos y calidad	75

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación existe entre la Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño de las unidades orgánicas del Seguro Social de Salud ESSALUD - Lima 2015, la población objeto de estudio, estuvo conformada por 115 funcionarios, la muestra censal consideró toda la población; en los cuales se han empleado las variables: Gestión por procesos e Indicadores de Gestión.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Gestión por Procesos, el cual estuvo constituido por 24 preguntas en la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y el Cuestionario de Indicadores de Desempeño, el cual estuvo constituido por 19 preguntas, en la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), que brindaron información acerca de la Gestión por Procesos y los Indicadores de Gestión, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en que existe evidencia para afirma que: La Gestión por Procesos se relaciona significativamente con los Indicadores de Desempeño de las Unidades Orgánicas del Seguro Social de Salud ESSALUD - Lima 2015.; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.646, lo que representó una moderada asociación entre las variables, además de presenta un nivel de significación bilateral  $p < 0.05$  siendo significativa la relación.

Palabras clave: Gestión por Procesos e Indicadores de Desempeño.

## **Abstract**

The present study was overall aim of determining the relationship between Process Management and Performance Indicators of organizational units of the Social Insurance ESSALUD Health - Lima 2015, the population under study consisted of 115 officers, the sample census found the population; in which the variables have been used: Process Management and Performance Indicators.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire Process Management, which consisted of 24 questions on the scale Likert (never, rarely, sometimes, often, always) and the Questionnaire of Performance Indicators, which consisted of 19 questions, the Likert scale (never, rarely, sometimes, often, always ), who provided information about Process Management and Management Indicators, through evaluating its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to states: Process Management is significantly related to the Performance Indicators of the Functional Units ESSALUD Social Health Insurance - Lima 2015 .; having found a Spearman Rho correlation coefficient of 0.646, which represented a moderate association between the variables, besides presents a two-sided significance level of  $p < 0.05$  being significant relationship.

**Keywords:** Process Management and Performance Indicators.

## Introducción

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión que involucren la mejora de una serie de variables administrativas, entre las que se encuentran la gestión de procesos y los indicadores de desempeño.

Justamente la importancia de la presente investigación está en establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y los indicadores de desempeño. En tal sentido la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño de las unidades orgánicas del Seguro Social de Salud ESSALUD - Lima 2015. Entre las principales conclusiones de la presente investigación, se tiene que existe evidencia significativa para afirmar que: La Gestión por Procesos se relaciona significativamente con los Indicadores de Desempeño de las Unidades Orgánicas del Seguro Social de Salud ESSALUD - Lima 2015.; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.646, lo que representó una moderada asociación entre las variables, además de presentar un nivel de significación bilateral  $p < 0.05$  siendo significativa la relación.

Se ha utilizado el método Hipotético Deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: En el primero se expone el Planteamiento del Problema, donde se trata la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación y los objetivos, en el segundo el Marco referencial, donde se trata los antecedentes, el marco teórico, la perspectiva teórica, en el Tercero las Hipótesis y Variable, donde plantean las hipótesis, la identificación de variables, la descripción de variables, la operacionalización de variables y la matriz de consistencia, en el cuarto capítulo se plantea el Marco metodológico, donde se trata los tipos y diseños de investigación, la población muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de selección

de datos, validación y confiabilidad, procedimientos de recolección de datos, métodos de análisis e interpretación de datos, consideraciones éticas, en el quinto los resultados, donde se trata la presentación de resultados y la contrastación de las hipótesis en el sexto la discusión y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.