



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

**La Gestión de la Atención Primaria en la Calidad del Servicio en  
Pandemia de un Establecimiento Público en, Apurímac, 2021.**

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

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Medina La Torre, Yovana (orcid.org/0000-0001-8173-568X)

**ASESORA:**

Dra. Cernaque Miranda, Ofelia Carol (orcid.org/0000-0001-9354-7045)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Sostenible y Adaptación al Cambio Climático

**LIMA – PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

En primer lugar, dar las infinitas gracias a nuestro Divino creador sin el nada sería posible, por concédeme salud, fortaleza y bendecir mis finanzas

A mis hijos Fernando Gabriel, Diego Alexandro, Zahira Arlet, quienes son el motivo de mi superación personal, agradecerles infinitamente por la paciencia, que tuvieron conmigo sobre todo por el sacrificio de cada uno de ellos, les agradezco de sobre manera.

A mis padres, quienes me han dado sus consejos incondicionales y las fuerzas de continuar con esta meta que me planteado.

Yovana

## **Agradecimiento**

Agradecer a la casa superior de estudios Universidad Cesar Vallejo por permitir forjarme como Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Va mis agradecimientos especiales a cada uno de los docentes Doctores, quienes supieron demostrar su profesionalismo sus experiencias impartidas fueron muy enriquecedoras, quienes estuvieron a la altura para dirigirme en esta trayectoria de mi formación agradecida desde ya con ellos.

Yovana

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	iv
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 . Tipo y Diseño de Investigación.....	20
3.2. Variables y Operacionalización.....	20
3.3. Población (Criterios de Selección), Muestra, Muestreo, Unidad de Análisis .....	22
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de Análisis de Datos.....	27
3.7. Aspectos Éticos .....	27
IV. RESULTADOS .....	29
V. DISCUSIÓN .....	45
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES.....	55
VIII.PROPUESTA .....	56
Referencias.....	58
Anexos	

## Índice de tablas

Tabla 1 Porcentaje de validación del instrumento .....	26
Tabla 2 Distribución de Frecuencias para la Variable Gestión de la Atención Primaria. ....	29
Tabla 3 Distribución de Frecuencias para la variable Percepción de la Calidad de Servicio. ....	30
Tabla 4 Tabla cruzada Grado de Instrucción y Edad de los encuestados .....	31
Tabla 5 Tabla cruzada Grado de Instrucción y Sexo de los encuestados.....	32
Tabla 6 Información de ajuste de los modelos .....	33
Tabla 7 Prueba de bondad de ajuste del modelo .....	34
Tabla 8 Pseudo R cuadrado de la Gestión de la Atención Primaria en la Calidad del Servicio .....	35
Tabla 9 Estimaciones de los parámetros entre las variables Gestión de la Atención Primaria y Calidad de Servicio .....	36
Tabla 10 Pseudo R cuadrado de la Gestión en la Atención Primaria y el Componente Humano .....	37
Tabla 11 Estimaciones de los parámetros entre las variables Gestión de la Atención Primaria y el componente Humano .....	38
Tabla 12 Pseudo R cuadrado de la Gestión en la Atención Primaria y el Componente Oportuno.....	39
Tabla 13 Estimaciones de los parámetros entre las variables Gestión de la Atención Primaria y el componente Oportuno.....	40
Tabla 14 Pseudo R cuadrado de la Gestión en la Atención Primaria y el Componente de Continuidad.....	41
Tabla 15 Estimaciones de los parámetros entre las variables Gestión de la Atención Primaria y el componente de Continuidad.....	42
Tabla 16 Pseudo R cuadrado de la Gestión en la Atención Primaria y el Componente de Seguridad .....	43
Tabla 17 Estimaciones de los parámetros entre las variables Gestión de la Atención Primaria y el componente de Seguridad.....	44

## Índice de figuras

Figura 1 Fundamentación Teórica.....	10
Figura 2 Esquema de la conceptualización de salud.....	12
Figura 3 Modelo de determinantes de la salud.....	13
Figura 4 Modelo de trabajo con otros sectores.....	16
Figura 5 Modelo de calidad de atención médica de Donabedian .....	18
Figura 6 Modelo de atención (SERVQUAL) .....	19

## Resumen

A nivel mundial, la atención primaria representa el primer contacto con el sistema y los usuarios. El estudio de la gestión de la atención primaria en la calidad del servicio en pandemia de un establecimiento público en, Apurímac, 2021, tuvo como **Objetivo:** Determinar la influencia de la gestión de la atención primaria en la calidad del servicio en pandemia de un establecimiento público en, Apurímac, 2021. **Metodología:** investigación descriptiva, transversal, correlacional causal, transversal, tipo aplicada. diseño no experimental. La población estuvo compuesta por los usuarios con registro de atenciones durante el periodo de pandemia junio 2020-junio 2021, aplicando un muestreo probabilístico obteniendo 52 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta para cada cuestionario tipo escala de Likert, cuya validación fue de 99%, para el análisis se usó la herramienta del SPSS v26, obteniendo resultados descriptivos e inferenciales. **Resultados:** Muestra un nivel de significancia menor al 5% (p-valor  $\leq 0.005$ ), siendo un coeficiente de contingencia estadística muy relevante cuyo valor fue de  $r=0,000$ , obtenido mediante la prueba de chi-cuadrado. **Conclusiones:** Se concluye que existe una influencia significativa y positiva de la gestión de la atención primaria en la calidad del servicio en pandemia de un establecimiento público en, Apurímac, 2021.

**Palabras clave:** Atención Primaria, Gestión Pública, Percepción, Enfoque Territorial

## Abstract

Globally, primary care represents the first contact with the system and users. The study of the management of primary care in the quality of service in a pandemic of a public establishment in Apurímac, 2021, had as its Objective: To determine the influence of the management of primary care in the quality of service in a pandemic of an establishment. public in, Apurímac, 2021. Methodology: descriptive, cross-sectional, causal correlational, cross-sectional, applied type research. non-experimental design. The population was made up of users with a record of care during the pandemic period June 2020-June 2021, applying a probabilistic sampling obtaining 52 users. The survey technique was used for each Likert scale type questionnaire, whose validation was 99%, for the analysis the SPSS v26 tool was used, obtaining descriptive and inferential results. Results: It shows a significance level of less than 5% ( $p\text{-value} \leq 0.005$ ), being a highly relevant statistical contingency coefficient, whose value was  $r=0.000$ , obtained through the chi-square test. Conclusions: It is concluded that there is a significant and positive influence of primary care management on the quality of service in a pandemic of a public establishment in Apurímac, 2021.

**Keywords:** Primary Care, Public Management, Perception, Territorial Approach





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CERNAQUE MIRANDA OFELIA CAROL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión de la atención primaria en la calidad del servicio en pandemia de un establecimiento público en, Apurímac, 2021.", cuyo autor es MEDINA LA TORRE YOVANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 16 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CERNAQUE MIRANDA OFELIA CAROL <b>DNI:</b> 07968851 <b>ORCID</b> 0000-0001-9354-7045	Firmado digitalmente por: OCERNAQUEM el 16-08- 2022 21:40:03

Código documento Trilce: TRI - 0417453