



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Eficacia de gestión y Calidad de servicios de salud en la satisfacción de pacientes de un centro médico, Tacna, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Choque Santos, Anahi (orcid.org/0000-0002-5887-1234)

ASESORA:

Dra. Veramendi Vernazza, Rossana (orcid.org/0000-0002-2935-6380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis

A mi hijo Emilio, por ser mi motor para seguir adelante y ser mejor cada día.

A mis padres, por el apoyo incondicional, por su ejemplo de perseverancia y constancia en buscar el éxito con estudio, trabajo y honestidad.

A mi esposo, por su paciencia y por el entusiasmo que me imparte para lograr mis objetivos.

A mis hermanos y familiares, por esas conversaciones que engrandecen mis ganas de superación

Agradecimiento

*A DIOS nuestro creador y a mi Señor de QOYLLURITI, en quienes confío
siempre y me dan su bendición*

*A la Universidad César Vallejo y a don César Acuña Peralta por permitir
desarrollarme en competencias de Salud Pública e Investigación que será en bien
de la salud de nuestra población en Tacna y en el Perú.*

*A la Dra. Rossana Veramendi Vernazza, por el apoyo en todo momento y
por el tiempo que se dedicó a enseñarme y compartirme sus sabios
conocimientos*

Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.1.2Diseño 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	22
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
VIII.PROPUESTA	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Expertos para la validación de los instrumentos	26
Tabla 2 Alfa de Cronbach de las variables	26
Tabla 3 Tabla de contingencia: Niveles de Eficacia, Calidad de servicio de salud y Satisfacción de los pacientes.	32
Tabla 4 Pruebas de Chi-cuadrado.....	32
Tabla 5 Pruebas de normalidad de variables	33
Tabla 6 Pruebas de normalidad de las dimensiones de variable satisfacción	33
Tabla 7 Determinación del ajuste de la eficacia de gestión y calidad del servicio de salud con la satisfacción de los pacientes.....	34
Tabla 8 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	34
Tabla 9 Presentación de los coeficientes ajuste de satisfacción de los pacientes, la eficacia de gestión y calidad de servicios de salud.	35
Tabla 10 Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: eficacia de gestión, calidad del servicio de salud y satisfacción de los pacientes.	35
Tabla 11 Determinación del ajuste de la eficacia de gestión y calidad del servicio de salud con los factores individuales de satisfacción de los pacientes.....	36
Tabla 12 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal/	37
Tabla 13 Presentación de los coeficientes ajuste de factores individuales de los pacientes, la eficacia de gestión y calidad de servicios de salud	37
Tabla 14 Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: eficacia de gestión, calidad del servicio de salud y factores individuales de los pacientes.....	38
Tabla 15 Determinación del ajuste de la eficacia de gestión y calidad del servicio de salud con los factores sociales de satisfacción de los pacientes.....	38
Tabla 16 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	39
Tabla 17 Presentación de los coeficientes ajuste de factores sociales de los pacientes, la eficacia de gestión y calidad de servicios de salud	39

Tabla 18 Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: eficacia de gestión, calidad del servicio de salud y factores sociales de los pacientes	40
Tabla 19 Determinación del ajuste de la eficacia de gestión y calidad del servicio de salud con los factores de los servicios de salud de satisfacción de los pacientes.	41
Tabla 20 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	41
Tabla 21 Presentación de los coeficientes ajuste de factores de servicios de salud de satisfacción de los pacientes, la eficacia de gestión y calidad de servicios de salud.....	42
Tabla 22 Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: eficacia de gestión, calidad del servicio de salud y factores de servicios de salud de satisfacción de los pacientes.	42

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Frecuencia del nivel de eficacia de gestión en un centro médico, Tacna, 2020.	29
Figura 2 Frecuencia del nivel de Calidad de servicios de salud de atención percibida por los pacientes de un centro médico, Tacna, 2020.....	30
Figura 3 Medición del nivel de satisfacción de los pacientes en la atención de los de pacientes de un centro médico, Tacna, 2020.....	31

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la eficacia de gestión y la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes de un centro médico, Tacna, 2020. El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel explicativo; asimismo, se obtuvo una muestra conformada por 200 pacientes atendidos en un centro médico de la ciudad de Tacna a los cuales se les aplicó tres cuestionarios con escala Likert para cada variable. Los resultados mostraron que la eficacia de gestión y la calidad de servicios de salud explican la varianza en la satisfacción de los pacientes en un 56.8% y son estadísticamente significativos con una significancia de 0.000 (p -valor < 0.05), la eficacia de gestión y la calidad de servicios de salud inciden también en los factores individuales, sociales y de servicios de salud en un 53%, 12.3% y 66.7% respectivamente. Además, el nivel eficacia de gestión fue regular (84.5%), el nivel de calidad de servicios de salud fue regular (71.5%) y el nivel de satisfacción de los pacientes fue medianamente satisfecho (66%). Se concluye que realizar protocolos de gestión en cada servicio de los establecimientos de salud del primer nivel y no solo la medición de calidad de servicios de salud, eficacia de gestión y satisfacción de los pacientes del todo el establecimiento. La medición por servicios permitirá evaluar mejor el estado de la atención y revelar mejor las oportunidades de mejora.

Palabras clave: Eficacia, Gestión, Satisfacción, Calidad de servicios de salud

Abstract

The objective of this research was to determine the incidence of management efficiency and the quality of health services in the satisfaction of patients in a medical center, Tacna, 2020. The type of research is basic, with a quantitative approach, non-experimental design. and explanatory level; Likewise, a sample of 200 patients treated at a medical center in the city of Tacna was obtained, to whom three questionnaires with a Likert scale were applied for each variable. The results showed that the management efficiency and the quality of health services explain the variance in patient satisfaction in 56.8% and are statistically significant with a significance of 0.000 ($p\text{-value} < 0.05$), the management efficiency and the quality of health services also affect individual, social and health service factors by 53%, 12.3% and 66.7% respectively. In addition, the level of management efficiency was regular (84.5%), the level of quality of health services was regular (71.5%) and the level of patient satisfaction was moderately satisfied (66%). It is concluded that to carry out management protocols in each service of the first level health establishments and not only the measurement of quality of health services, management efficiency and patient satisfaction of the entire establishment. Measurement by services will make it possible to better assess the state of care and better reveal opportunities for improvement.

Keywords: Efficiency, Management, Satisfaction, Quality of service



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VERAMENDI VERNAZZA ROSSANA TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: " Eficacia de gestión y Calidad de servicios de salud en la satisfacción de pacientes de un centro médico, Tacna, 2020 ", cuyo autor es CHOQUE SANTOS ANAHI, 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, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERAMENDI VERNAZZA ROSSANA TERESA DNI: 09353551 ORCID 0000-0002-2935-6380	Firmado digitalmente por: RVERAMENDI el 15-08- 2022 18:07:37

Código documento Trilce: TRI - 0396754