



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión pública en la calidad de servicio y accesibilidad en
gestantes añosas de un centro materno de Chiclayo, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Ucañay Davila, Lourdes Evelia (orcid.org/0000-0002-9008-1996)

ASESORES:

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

Dr. Pajuelo Camones, Carlos Heráclides (orcid.org/0000-0003-1901-0770)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es dedicado a mi hijo Carlos Sebastian, mi madre Yolanda Mercedes y a mi padre Julio Manuel (ahora mi ángel); quienes son los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”.

Agradecimiento

Al Dador de la vida y de la voluntad para continuar con mis estudios.

Vaya mi agradecimiento de manera muy especial a mi asesora de tesis

Dra. Rossana Teresa Veramendi Vernazza, quien, con su noble paciencia y vasta experiencia, contribuyó al desarrollo de la presente investigación.

Agradecer también a la Universidad y a cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de esta tesis doctoral.



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: "Gestión pública en la calidad de servicio y accesibilidad en gestantes añosas de un centro materno Chiclayo, 2023", cuyo autor es UCAÑAY DAVILA LOURDES EVELIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERAMENDI VERNAZZA ROSSANA TERESA DNI: 09353551 ORCID: 0000-0002-2935-6380	Firmado electrónicamente por: RVERAMENDI el 26- 07-2023 21:29:03

Código documento Trilce: TRI - 0621934





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, UCAÑAY DAVILA LOURDES EVELIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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: "Gestión pública en la calidad de servicio y accesibilidad en gestantes añosas de un centro materno Chiclayo, 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.

Nombres y Apellidos	Firma
UCAÑAY DAVILA LOURDES EVELIA : 16692914 ORCID: 0000-0002-9008-1996	Firmado electrónicamente por: LUCANAY el 10-08- 2023 17:49:17

Código documento Trilce: INV - 1280631

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad de la Asesora	iv
Declaratoria de Originalidad de la Autora	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización:	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	59
VIII. PROPUESTA	61
REFERENCIAS	68
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Baremos de la variable independiente: gestión pública	19
Tabla 2	Baremos de la variable dependiente 1: calidad de servicio	20
Tabla 3	Baremos de la variable dependiente 2: accesibilidad	21
Tabla 4	Validez del Instrumento mediante la opinión de expertos	21
Tabla 5	Nivel de confiabilidad de las variables Gestión pública, Calidad de servicio y Accesibilidad	22
Tabla 6	Distribución de gestantes añosas por nivel de respuesta respecto a la gestión pública en un Centro Materno de Chiclayo, 2023	24
Tabla 7	Distribución de gestantes añosas por nivel de respuesta respecto a la calidad de servicio en un Centro Materno de Chiclayo, 2023	24
Tabla 8	Distribución de gestantes añosas por nivel de respuesta respecto a la accesibilidad a un Centro Materno de Chiclayo, 2023.	25
Tabla 9	Pruebas de normalidad de la Variable Gestión pública, Calidad de servicio, Accesibilidad y respectivas dimensiones.	26
Tabla 10	Tabla de contingencia: Gestión pública y Calidad del servicio	27
Tabla 11	Prueba de independencia: Gestión pública y Calidad del servicio	27
Tabla 12	Tabla de contingencia: Gestión pública y Accesibilidad	28
Tabla 13	Prueba de independencia: Gestión pública y Accesibilidad	28
Tabla 14	Composición de grupos de variables	29
Tabla 15	Resumen de resultados estadísticos multivariados	29
Tabla 16	Ponderaciones de las variables canónicas por dimensión	30
Tabla 17	Determinación del ajuste de la gestión pública en la comunicación a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	31
Tabla 18	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gestión pública y la comunicación a gestantes añosas).	31
Tabla 19	Presentación de los coeficientes ajuste de la gestión pública	

	en la comunicación a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	31
Tabla 20	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gestión pública y la comunicación a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo	33
Tabla 21	Determinación del ajuste de la gestión pública en el cuidado gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	33
Tabla 22	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gestión pública y el cuidado a gestantes añosas).	34
Tabla 23	Presentación de los coeficientes ajuste de la gestión pública en el cuidado a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	34
Tabla 24	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gestión pública y el cuidado de la calidad a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	35
Tabla 25	Determinación del ajuste de la gestión pública en la respuesta inmediata a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	36
Tabla 26	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gestión pública y la respuesta inmediata a gestantes añosas).	36
Tabla 27	Presentación de los coeficientes ajuste de la gestión pública en la respuesta inmediata la a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	37
Tabla 28	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gestión pública y la respuesta inmediata a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	38
Tabla 29	Determinación del ajuste de la gestión pública y la confianza a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	38
Tabla 30	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gestión pública y la confianza a gestantes añosas).	39
Tabla 31	Presentación de los coeficientes ajuste de la gestión pública	

	en la confianza a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	39
Tabla 32	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gestión pública y la confianza a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	40
Tabla 33	Determinación del ajuste de la gestión pública y la igualdad a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	41
Tabla 34	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gestión pública y la igualdad a gestantes añosas).	41
Tabla 35	Presentación de los coeficientes ajuste de la gestión pública en la igualdad a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	42
Tabla 36	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gestión pública y la igualdad a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	42
Tabla 37	Determinación del ajuste de la gestión pública y la accesibilidad de salud de gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	43
Tabla 38	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gestión pública y la accesibilidad de salud de gestantes añosas).	43
Tabla 39	Presentación de los coeficientes ajuste de la gestión pública en la accesibilidad de salud de gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	44
Tabla 40	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gestión pública y la accesibilidad de salud de gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	45
Tabla 41	Determinación del ajuste de la gestión pública y la subsidiaridad a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	45
Tabla 42	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (gestión pública y subsidiaridad de la accesibilidad de gestantes añosas).	46
Tabla 43	Presentación de los coeficientes ajuste de la gestión pública	

	en la subsidiaridad a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	46
Tabla 44	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: gestión pública y subsidiaridad a gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo.	47

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Esquema del diseño de investigación	15
Figura 2	Estructura del modelo de la propuesta	63

Resumen

La indagación expuso como fin último determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad de servicio y accesibilidad en gestantes añosas de un Centro Materno Chiclayo. Para lo cual se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo correlacional causal, transversal. La muestra conformada por 250 gestantes añosas, a quienes se les aplicó una encuesta, que involucró la medición de las variables: gestión pública, calidad de servicio y accesibilidad. Los instrumentos fueron validados por 5 expertos. La información recopilada fue procesada a través del uso del software SPSS 25 y se realizó el análisis estadístico de la información primero con la determinación de la dependencia o relación entre la variable independiente y las variables dependientes, luego se aplicó el modelo de regresión logística ordinal para la medición de la magnitud de la dependencia e incidencia de las variables. El resultado obtenido fue con un ajuste máximo del 56.4% se afirmó que existe incidencia significativa de la Gestión pública en calidad del servicio y accesibilidad de las gestantes añosas en un centro materno de Chiclayo, 2023.

Palabras clave: Gestión pública, gestantes añosas, accesibilidad a la atención, calidad del servicio, gestantes de edad avanzada.

Abstract

The investigation exposed as its ultimate goal to determine the incidence of public management in the quality of service and accessibility in pregnant women of a Chiclayo Maternity Center. For which an investigation was developed with a quantitative approach, non-experimental design, of a causal, cross-sectional correlational type. The sample made up of 250 elderly pregnant women, to whom a survey was applied, which involved the measurement of the variables: public management, quality of service and accessibility. The instruments were validated by 5 experts. The collected information was processed through the use of the SPSS 25 software and the statistical analysis of the information was carried out first with the determination of the dependency or relationship between the independent variable and the dependent variables, then the ordinal logistic regression model was applied to the measurement of the magnitude of the dependence and incidence of the variables. The result obtained was with a maximum adjustment of 56.4%, it was stated that there is a significant incidence of public management in quality of service and accessibility of pregnant women in a maternity center in Chiclayo, 2023.

Keywords: Public management, elderly pregnant women, accessibility to care, quality of service, elderly pregnant women.