



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Modelo de efectividad organizacional para la calidad del servicio sanitario en el área materno-infantil de un Hospital de Ecuador, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Filian Guillen, Grace Judith Jacqueline (orcid.org/0000-0003-2057-3765)

ASESOR:

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesus (orcid.org/ 0000-0002-1162-8755)

Dr. Zulueta Cueva, Carlos Eduardo (orcid.org/0000-0003-2525-5440)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA- PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres Judith Guillén y Carlos Filián, por ser mi ejemplo y mi fuerza, quienes han sido los principales pilares durante mi vida, siempre llenos de amor aconsejándome y cuidándome en las buenas y malas de los cuales me siento muy orgullosa y lo único que les puedo decir es gracias por todo. A mis hijos Grace y Milton, por apoyarme y aplaudir mis triunfos y por siempre creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que sin su guía y bendición no habría llegado a lograr mis metas y anhelos.

A mis padres que fueron y serán siempre el más grande apoyo durante mi vida y mi carrera profesional y con sus esfuerzos, sacrificio y ejemplo me han formado como persona de bien.

A los Tutores que me ha acompañado en esta Titulación, compartiendo sus conocimientos necesarios para llegar a conseguir el logro de obtener el Reconocimiento Académico de Doctora Gestión Pública Y Gobernabilidad

A mis hijos quienes han sido la luz, motivación y esperanza de perseverar, aunque los tiempos sean difíciles.

A los profesionales de la salud que colaboraron con la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESUS, ZULUETA CUEVA CARLOS EDUARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "Modelo de efectividad organizacional para la calidad del servicio sanitario en el área materno-infantil de un Hospital de Ecuador, 2023", cuyo autor es FILIAN GUILLEN GRACE JUDITH JACQUELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 12 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESUS, ZULUETA CUEVA CARLOS EDUARDO DNI: 42830121 ORCID: 0000-0002-1162-8755	Firmado electrónicamente por: CLLAUCECT el 12-08-2023 03:03:47
CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESUS, ZULUETA CUEVA CARLOS EDUARDO DNI: 16705663 ORCID: 0000-0003-2525-5440	Firmado electrónicamente por: ZCUEVAC el 23-08-2023 21:45:27

Código documento Trilce: TRI - 0647964





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FILIAN GUILLEN GRACE JUDITH JACQUELINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modelo de efectividad organizacional para la calidad del servicio sanitario en el área materno-infantil de un Hospital de Ecuador, 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
GRACE JUDITH JACQUELINE FILIAN GUILLEN PASAPORTE: 0909030581 ORCID: 0000-0003-2057-3765	Firmado electrónicamente por: GFILIAN el 12-08-2023 05:45:31

Código documento Trilce: TRI - 0647965



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
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 y muestreo.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimiento	22
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES	51
VIII. PROPUESTA.....	52
REFERENCIAS	60
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio	20
Tabla 2 Dimensión estructura.....	23
Tabla 3 Dimensión procesos	25
Tabla 4 Dimensión resultados	27
Tabla 5 Nivel de la variable Calidad del servicio sanitario en el área materno- infantil	29
Tabla 6 Nivel de la dimensión estructura de la variable Calidad de servicio	29
Tabla 7 Nivel de la dimensión procesos de la variable Calidad de servicio	30
Tabla 8 Nivel de la dimensión resultados de la variable Calidad de servicio	30
Tabla 9 Nivel de la variable Efectividad organizacional en el área materno-infantil	31
Tabla 10 Nivel de la dimensión Metas organizacionales de la variable Efectividad organizacional	32
Tabla 11 Nivel de la dimensión Recursos del sistema de la variable Efectividad organizacional	32
Tabla 12 Nivel de la dimensión Procesos internos de la variable Efectividad organizacional	33
Tabla 13 Pruebas de normalidad	34
Tabla 14 Análisis de Correlación de las Dimensiones y Variables	35
Tabla 15 Rangos.....	36
Tabla 16 Coeficiente de determinación dimensiones/variables	37
Tabla 17 Análisis ANOVA factorial de las variables calidad del servicio y efectividad organizacional.....	39
Tabla 18 Análisis ANOVA factorial de las dimensiones de la variable efectividad organizacional y la variable calidad del servicio.	40

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general estructurar un modelo de efectividad organizacional para la calidad del servicio sanitario en el área materno-infantil de un Hospital de Ecuador, 2023. Para la elaboración de la investigación se ha tomado en cuenta la teoría de Donabedian y Lawrence y Lorsch. Este tipo de investigación fue aplicada, propositiva con enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 120 colaboradores sanitarios del área materno-infantil de un Hospital de Ecuador; para la recolección de datos se aplicó la técnica encuestas y los instrumentos cuestionarios efectividad organizacional y calidad del servicio; se obtuvo como resultados que el nivel de la calidad del servicio sanitario es medio igual al 58.17%; y el nivel de efectividad organizacional es medio igual 53.33%, se obtienen por análisis ANOVA factorial un nivel de significancia que no supera el 1% por lo tanto se concluye que la efectividad organizacional mejora significativamente la calidad del servicio sanitario por lo tanto, es necesario estructurar un modelo de efectividad organizacional para mejorar la calidad del servicio sanitario del área materno-infantil.

Palabras clave: efectividad organizacional, calidad del servicio, hospital, colaboradores sanitarios

ABSTRACT

The general objective of this research was to structure an organizational effectiveness model for the quality of health service in the maternal-child area of a Hospital in Ecuador, 2023. For the elaboration of the research, the theory of Donabedian and Lawrence and Lorsch has been taken into account. This type of research was applied, purposeful with quantitative approach, the research design was non-experimental, descriptive. The study population consisted of 120 health collaborators from the maternal and child area of a hospital in Ecuador; For data collection, the survey technique and the questionnaire instruments organizational effectiveness and quality of service were applied; the results were obtained that the level of quality of the health service is average equal to 58.17%; and the level of organizational effectiveness is average equal 53.33%, a level of significance that does not exceed 1% is obtained by factorial ANOVA analysis, therefore it is concluded that organizational effectiveness significantly improves the quality of health service, therefore, it is necessary to structure an organizational effectiveness model to improve the quality of health service in the maternal-child area.

Keywords: organizational effectiveness, quality of service, hospital, health collaborators