



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Estrategia de gestión innovadora para la calidad del servicio en un
centro de salud público Guayaquil, Ecuador, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Cepeda Cepeda, Joselin Lissette (orcid.org/0000-0001-7506-6766)

ASESORAS:

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

Dra. Rodríguez de Peña, Nelida Isabel (orcid.org/0000-0002-8508-9096)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado en primera instancia a Dios quien es el motor de mi vida el cual ha venido guiándome desde el inicio de mi carrera , el cual me ha brindado salud y vida para poder realizar con éxito este trabajo de titulación y así cumplir con una meta más en mi vida profesional

A mis Padres los cuales me han brindado su apoyo incondicional desde que empezó este gran sueño, y me han motivado con sus consejos día a día a seguir adelante y no desmayar durante estos tres largos años .

Y por último, pero no menos importante para todos aquellas personas que han aportado con algo para el desarrollo de este proyecto y para aquellas que ya no están conmigo físicamente pero que me han cuidado y guiada desde donde están .

Joselin Lissette Cepeda Cepeda

AGRADECIMIENTO

A toda mi familia la cual ha estado pendiente de mi durante todos estos años sobre todo a mi papá , mamá y hermano los cuales se han ofrecido a ayudarme siempre sin recibir nada a cambio.

A mis amigos los cuales me han aconsejado , ayudado y motivado para seguir en este largo proceso .

A mis docentes los cuales me han impartido todos sus conocimientos durante todos estos ciclos .

Joselin Lissette Cepeda Cepeda

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESÚS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIA DE GESTIÓN INNOVADORA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN CENTRO DE SALUD PÚBLICO GUAYAQUIL, ECUADOR,2024.", cuyo autor es CEPEDA CEPEDA JOSELIN LISSETTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

PIURA, 14 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESÚS DNI: 42830121 ORCID: 0000-0002-1162-8755	Firmado electrónicamente por: CLLAUCECT el 09- 07-2024 08:17:29

Código documento Trilce: TRI - 0780018

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CEPEDA CEPEDA JOSELIN LISSETTE 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: "ESTRATEGIA DE GESTIÓN INNOVADORA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN CENTRO DE SALUD PÚBLICO GUAYAQUIL, ECUADOR,2024.", 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
JOSELIN LISSETTE CEPEDA CEPEDA PASAPORTE: 0919322420 ORCID: 0000-0001-7506-6766	Firmado electrónicamente por: P7002446750 el 14-06- 2024 21:09:09

Código documento Trilce: TRI - 0780039

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.	19
3.3. Población, muestra, muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
3.5. Procedimientos.	22
3.6. Método de análisis de datos.	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V.DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
VIII. PROPUESTA.....	47
REFERENCIAS	55

ANEXOS..... 65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población por género	21
Tabla 2. Fiabilidad.....	25
Tabla 3. Empatía.....	26
Tabla 4. Capacidad de Respuesta	27
Tabla 5. Seguridad.....	28
Tabla 6. Elementos Tangibles	29
Tabla 7 Nivel de calidad del servicio	30
Tabla 8. Exploración de Tecnologías y Accesibilidad	31
Tabla 9. Participación y Comunicación	32
Tabla 10. Personalización de la atención y adaptación necesidades individuales	33
Tabla 11. Evaluación y mejora continua de la calidad	34
Tabla 12. Seguridad y confidencialidad de la información	35
Tabla 13 Nivel de gestión innovadora	36
Tabla 14 Calendario de estrategias de gestión de innovación	49
Tabla 15 Presupuesto para las estrategias de gestión innovadoras	52
Tabla 16 Indicadores para las estrategias de gestión innovadora.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de estudio.....	18
Figura 2 Estrategias de gestión innovadora para mejorar la calidad del servicio de salud	47

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue Diseñar estrategias de gestión innovadoras para la calidad del servicio al usuario de un centro de salud público Guayaquil, Ecuador, 2024. La investigación es descriptiva de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 360 usuarios y la muestra fue 84 según el cálculo del tamaño muestral, para la recolección de datos se utilizó una encuesta para cada variable la cual está compuesta por cinco dimensiones cada una. Los resultados muestran que entre los factores que afectan la atención al usuario en el centro de salud son la fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta predominando con el 41,7%, 40,5% y 38,1% respectivamente en el nivel bajo. En conclusión la estrategia innovadora diseñada para mejorar la calidad del servicio al usuario en el centro de salud público Guayaquil se basa en actividades que incluyen la socialización del sistema de gestión de citas médicas, capacitación del personal en comunicación efectiva, empatía y atención centrada en el paciente.

Palabras clave: Innovación, Percepción, Satisfacción de los usuarios, Calidad

ABSTRACT

The objective of this study was to design innovative management strategies for the quality of service to the user of a public health center Guayaquil, Ecuador, 2024. The research is descriptive, in terms of the approach it will be quantitative, the non-experimental cross-sectional design, The population was made up of 360 users and the sample was 84 users according to the sample size calculation. For data collection, a survey was used for each variable, which is composed of five dimensions each. The results show that among the factors that affect user care in the health center are reliability, empathy and responsiveness predominating with 41.7%, 40.5% and 38.1% respectively at the low level. In conclusion, the innovative strategy designed to improve the quality of user service in the Guayaquil public health center is based on activities that include the socialization of the medical appointment management system, staff training in effective communication, empathy and patient-centered care. patient.

Keywords: Innovation, Perception, User satisfaction, Quality