



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Capacidad resolutive y su efecto en la prestación de
servicios de los centros de salud mental comunitarios de
Trujillo 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Castagnola Sánchez, Sofia Elena (orcid.org/0000-0003-1459-4711)

ASESORES:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (orcid.org/0000-0002-9242-3881)

Dr. Yache Cuenca, Eduardo Javier (orcid.org/0000-0001-9434-3351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2025

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORALES SALAZAR PEDRO OTONIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Capacidad resolutive y su efecto en la prestación de servicios de los centros de salud mental comunitarios de Trujillo 2024", cuyo autor es CASTAGNOLA SÁNCHEZ SOFIA ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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.

TRUJILLO, 08 de Diciembre del
2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORALES SALAZAR PEDRO OTONIEL DNI: 17910106 ORCID: 0000-0002-9242-3881	Firmado electrónicamente por: MSALAZARPO el 11- 12-2024 17:35:13

Código documento Trilce: TRI - 0948363

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTAGNOLA SÁNCHEZ SOFIA ELENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Capacidad resolutive y su efecto en la prestación de servicios de los centros de salud mental comunitarios de Trujillo 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
SOFIA ELENA CASTAGNOLA SÁNCHEZ DNI: 40948642 ORCID: 0000-0003-1459-4711	Firmado electrónicamente por: SCASTAGNOLA el 08- 12-2024 11:34:34

Código documento Trilce: TRI – 0948364

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres José Luis Castagnola Sánchez y Sofia Elena Sánchez Villena a quienes les debo lo que soy y quienes me apoyan constantemente para lograr mis objetivos profesionales. A mi hija Adriana Pinglo Castagnola; por ser la razón de mi vida, a mi ángel en el cielo Ximena Castagnola Sánchez por ser mi primer gran amor, vivirás siempre en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme vida, salud y sabiduría. A cada uno de los docentes de esta sede universitaria, que, durante el desarrollo del actual programa de doctorado, fortalecieron mis conocimientos y competencias, principalmente, a los asesores de investigación, en especial agradecimiento a mi asesor de tesis, el Dr. Pedro Morales, cuya experiencia, paciencia y apoyo constante fueron fundamentales para la realización de este trabajo, por la paciencia y acompañamiento brindado. Finalmente, a quienes participaron voluntariamente del presente estudio.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	18
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. PROPUESTA	48
REFERENCIAS	53
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de la población de los colaboradores y usuarios de la entidad de salud	20
Tabla 2	Relación de expertos	21
Tabla 3	Nivel de la Capacidad resolutive y la prestación de servicios en un centro de salud mental. Trujillo – 2024	24
Tabla 4	Nivel de la Capacidad resolutive según sus dimensiones en un centro de salud mental. Trujillo – 2024	25
Tabla 5	Nivel de Prestación de servicios según sus dimensiones en un centro de salud mental. Trujillo – 2024	26
Tabla 6	Evaluación de capacidad resolutive y su efecto en la prestación de servicios en un centro de salud mental. Trujillo. 2024	27
Tabla 7	Evaluación de capacidad resolutive y su efecto en la Equidad de la prestación de servicios en un centro de salud mental. Trujillo. 2024	29
Tabla 8	Evaluación de Capacidad Resolutiva y su Impacto en la eficiencia de la Prestación de Servicios en un centro de salud mental. Trujillo. 2024	30
Tabla 9	Evaluación de Capacidad Resolutiva y su Impacto en la calidad de la Prestación de Servicios en un centro de salud mental. Trujillo. 2024	31
Tabla 10	Evaluación de la prestación de servicios y su Impacto en la gobernanza en un centro de salud mental. Trujillo. 2024	33
Tabla 11	Evaluación de la prestación de servicios y su impacto en el financiamiento en un centro de salud mental. Trujillo. 2024	34
Tabla 12	Evaluación de la prestación de servicios y su impacto en los recursos en un centro de salud mental. Trujillo. 2024	35
Tabla 13	Tabla de operacionalización de la variable independiente: Capacidad resolutive	61
Tabla 14	Tabla de operacionalización de la variable dependiente: Prestación de servicio	62

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el efecto de la capacidad resolutive en la prestación de servicios de los Centros de Salud Mental Comunitarios de Trujillo 2024. Fue un estudio tipo no experimental, correlacional causal de corte trasversal. Con una muestra de 164 participantes. Se utilizó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios, ambos validados por 5 expertos y confiables con un coeficiente Alfa de Cronbach mayor al .70. Los resultados indican que existen niveles altos de capacidad resolutive (64%) y prestación de servicios (81.1%), se evidencia que la capacidad resolutive influye significativamente en la prestación de servicios con un $p=.035$ ($p<.05$) y un $R^2= 6.30\%$, lo que indica que la capacidad resolutive explica en este porcentaje la prestación de servicios en los CSMC. Además, la capacidad resolutive tiene un efecto significativo en las dimensiones de eficiencia ($p= .003$; R^2 de Nagelkerke= 11.26%) y la calidad ($p= .035$; R^2 de Nagelkerke= 5.80%). A diferencia de que la capacidad resolutive no tiene un efecto significativo en la dimensión de equidad ($p= .276$). Se concluye que a mejores niveles de capacidad resolutive en los centros de salud mental comunitarios trujillanos, se obtendrá un mejor nivel de prestación de servicios.

Palabras Clave: Política de la Salud, ciudadanos, salud mental.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the effect of problem-solving capacity on the provision of services at the Trujillo Community Mental Health Centers 2024. It was a non-experimental, correlational-causal cross-sectional study. With a sample of 164 participants. The survey technique was used with two questionnaires, both validated by 5 experts and reliable with a Cronbach's Alpha coefficient greater than .70. The results indicate that there are high levels of problem-solving capacity (64%) and provision of services (81.1%), it is evident that problem-solving capacity significantly influences the provision of services with a $p = .035$ ($p < .05$) and an $R^2 = 6.30\%$, which indicates that problem-solving capacity explains the provision of services in the CSMC by this percentage. Furthermore, problem-solving capacity has a significant effect on the dimensions of efficiency ($p = .003$; Nagelkerke's $R^2 = 11.26\%$) and quality ($p = .035$; Nagelkerke's $R^2 = 5.80\%$). In contrast, problem-solving capacity does not have a significant effect on the equity dimension ($p = .276$). It is concluded that better problem-solving capacity levels in Trujillo's community mental health centers will result in a better level of service delivery.

Keywords: Health Policy, citizens, mental health.