



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

TESIS

**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y EFICIENCIA
OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHÁVEZ DE LA
PROVINCIA DE TAMBOPATA – REGIÓN MADRE DE DIOS, AÑO
2022**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR:

Br. SORAYMA LUZMILA AYQUE SALAS

ASESOR:

Dr. Roger Venero Gibaja

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0228-2374

CUSCO-PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y EFICIENCIA OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHÁVEZ DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA – REGIÓN MADRE DE DIOS, AÑO 2022, presentado por: Br. SORAYMA LUZMILA AYQUE SALAS, con DNI Nro.: 44731992, para optar el título profesional/grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 1 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 4%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.



Firma

Post firma Roger Venero Gibaja

Nro. de DNI 23833226

ORCID del Asesor 0000-0003-0228-2374.

Cusco, 25 de junio del 2024

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio:
<https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:362959421?locale=es-MX> ✓

NOMBRE DEL TRABAJO

**11-6-2024 - GESTION DE LOS SERVICIOS
DE SALUD Y EFICIENCIA OPERATIVA DE
L CENTRO DE SALUD JORGE CHAVE**

RECUENTO DE PALABRAS

21991 Words

RECUENTO DE CARACTERES

119953 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

111 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 25, 2024 8:09 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 25, 2024 8:12 AM GMT-5

● **4% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 17 palabras)



AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero agradecimiento, a los Docentes y Personal Administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSAAC, por su apoyo constante y a todas las personas que de una u otra manera, han contribuido a que este trabajo de investigación sea una realidad.

Br. Sorayma Luzmila Ayque Salas

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios en primer lugar por concederme cumplir esta meta. A mi familia, por su apoyo incondicional. De manera muy especial a mis padres los cuales estuvieron a mi lado en cada momento de mi etapa profesional, a mis docentes por su dedicación y paciencia en el proceso de mi formación académica.

Br. Sorayma Luzmila Ayque Salas

PRESENTACIÓN

Señor Director de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Distinguidos señores miembros del jurado.

En concordancia al cumplimiento por los requisitos instados por el Reglamento de Grados y Títulos de Post Grado, expongo ante vuestra consideración la presente tesis intitulada “Gestión de los servicios de salud y eficiencia operativa del Centro de Salud Jorge Chávez, de la provincia de Tambopata – región Madre de Dios, año 2022”, desarrollada a fin de optar al grado de Maestro en Salud Pública, mención Gerencia en Servicios de Salud.

El presente trabajo de investigación resulta de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el proceso de formación profesional, de revisión bibliográfica y de trabajo de campo aplicado en el centro de salud antes mencionado.

Br. Sorayma Luzmila Ayque Salas

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	I
DEDICATORIA	II
PRESENTACIÓN	III
ÍNDICE GENERAL	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
a. Problema General	6
b. Problemas Específicos	6
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
a. Objetivo General.....	8
b. Objetivos Específicos	8
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	10
2.1. BASES TEÓRICAS.....	10
2.1.1 Gestión de los servicios de salud	10
2.1.2 Eficiencia	26
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	33

2.3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	34
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	41
3.1. HIPÓTESIS	41
a) Hipótesis General.....	41
b) Hipótesis específicas.....	41
3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	41
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
IV. METODOLOGÍA.....	44
4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA	44
4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	44
4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
4.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
4.5. UNIDAD DE ANÁLISIS	46
4.6. POBLACIÓN DE ESTUDIO	46
4.7. TAMAÑO DE MUESTRA	46
4.8. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA	47
4.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	47
4.10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	48
4.11. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN ...	48
4.12. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS	49
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
5.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	50
5.1 PRUEBAS DE HIPÓTESIS	65

DISCUSIÓN	71
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS.....	83
ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	84
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	86
ANEXO 3: MATRIZ DE INSTRUMENTO.....	87
ANEXO 4: INSTRUMENTO	89
ANEXO 5: VALIDACIÓN DE EXPERTOS	91
ANEXO 6: PROPUESTA.....	94
ANEXO 7: EVIDENCIAS.....	96
ANEXO 8: SIMILITUD - TURNITIN	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	42
Tabla 2 <i>Correlación de la gestión de los servicios de salud y la eficacia operativa</i>	65
Tabla 3 <i>Correlación de los recursos de los servicios de salud y la eficacia operativa</i>	67
Tabla 4 <i>Correlación de la organización de los servicios de salud y la eficacia operativa</i>	69

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Resultado estadístico de la variable Gestión de los servicios de salud.....	50
<i>Figura 2</i> Resultado estadístico de la dimensión recursos	52
<i>Figura 3</i> Resultado estadístico de la dimensión organización.....	54
<i>Figura 4</i> Resultado estadístico de la variable eficiencia operativa.....	56
<i>Figura 5</i> Resultado estadístico de la dimensión optimización	57
<i>Figura 6</i> Resultado estadístico de la dimensión productos	59
<i>Figura 7</i> Resultado estadístico de la dimensión recursos	61
<i>Figura 8</i> Resultado estadístico de la dimensión intención de mejora	63

RESUMEN

En la presente investigación se planteó el objetivo de: Determinar la manera en que la gestión de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022. Para esto se consideró como población de estudio a 70 trabajadores de dicho centro de salud. La investigación planteada tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. El instrumento aplicado es un cuestionario con 48 ítems con la escala de Likert. Se tuvo como resultados correlaciones significativas entre las variables Gestión de los servicios de salud y la eficiencia operativa con un valor de $r=X$, así también entre las dimensiones recursos y organización; respecto de la variable Gestión de los servicios de salud con valores de correlación de X Y respectivamente. A partir de ello, se puede afirmar que la gestión de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, Tambopata - Madre de Dios, año 2022, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 85.7%. Por ende, tal caso significa que, según los resultados obtenidos en el apartado de los resultados, se demuestra que al realizar mejoras fundamentales en la gestión de los servicios de salud se podrá generar una eficiencia operativa adecuada para el centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022, dado que existe relación directa entre las variables del estudio realizado

Palabras clave: Gestión, Servicios de Salud, Eficiencia Operativa, Centro de Salud.

ABSTRACT

In the present investigation, the objective of: Determine how the management of health services is related to the operational efficiency of the Jorge Chávez Health Center, in the Province of Tambopata - Madre de Dios Region, year 2022. 70 workers from said Health Center were considered as the study population. The research proposed had a quantitative approach, of a descriptive correlational level and of a non-experimental design. The instrument applied a questionnaire with 48 items with the Likert scale. The results were significant correlations between the variables Management of health services and operational efficiency with a value of $r=X$, in addition to between the dimensions Resources and Organization with respect to the variable Management of health services with correlation values of XY respectively. From this, it can be affirmed that the management of health services is significantly related to the operational efficiency of the Jorge Chavez Health Center, Tambopata - Madre de Dios, year 2022, where the degree of relationship through Spearman's correlation is of 85.7%. Therefore, such a case means that, according to the results obtained in the results section, it is shown that by making fundamental improvements in the management of health services, adequate operational efficiency can be generated for the Jorge Chávez Health Center, of the Province of Tambopata - Madre de Dios Region, year 2022, since there is a direct relationship between the variables of the study carried out

Keywords: Management, Health Services, Operational Efficiency, Health Center.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación intitulado “Gestión de los servicios de salud y eficiencia operativa del Centro de Salud Jorge Chávez, de la provincia de Tambopata – región Madre de Dios, año 2022”, nace a partir del postulado de conocer la situación de la gestión de los servicios de salud y su incidencia sobre la variable eficiencia operativa del Centro de Salud Jorge Chávez. “El Centro de Salud Jorge Chávez tiene el cometido de ayudar la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención total de salud de todos los habitantes de Tambopata; proponiendo y manejando los lineamientos de políticas de salud en concertación con todos los actores sociales y los sectores públicos., es por tal motivo que es importante mantener la mejor gestión de los servicios de salud, para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes”.

El presente trabajo consta de 5 capítulos.

El primer capítulo contiene todo lo referido a la situación problemática, su planteamiento y formulación, de igual manera los objetivos, la justificación y la delimitación del estudio.

El segundo capítulo consta de las bases teóricas, del marco conceptual y los antecedentes de la investigación.

El tercer capítulo está referido a la formulación de hipótesis, identificación y operacionalización de variables e indicadores.

El contenido del cuarto capítulo muestra la metodología de investigación, la cual incluye el ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, técnicas para seleccionarla, recolección, análisis e interpretación de la data y la demostración de verdad o falsedad de las hipótesis formuladas.

El quinto capítulo contempla el procesamiento, análisis e interpretación de los resultados, las pruebas de hipótesis y la presentación de los resultados.

Continuando se coloca la discusión, en el que se comparan los resultados hallados, así mismo se plantea una propuesta para mejorar la eficiencia y la Gestión de Servicios de salud

Por último, se redactan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía de la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

Jiménez (2018), indica que se mida cuán eficiente son los servicios de salud que brinda una institución presenta ciertas complejidades, pues se deben medir conceptos abstractos además no se puede ignorar las valoraciones que influyen al evaluar este tipo de servicios. Se observó que, en los sistemas de salud privados, existen contradicciones que se dan entre pacientes, gestores e inversionistas, siendo estas las principales impulsoras de la realización de controles y evaluaciones de calidad. Al respecto se cuenta con empresas de seguro, siendo estas muy importantes para evaluar, ya que en algunas situaciones se debe realizar el pago de los servicios y es la empresa la que calcula el monto para cobrar a los clientes, teniendo en cuenta que dicho pago se realiza antes de brindar el servicio. El ingreso de estas empresas de seguro dependerá de los cálculos que realicen en los costos precisos de los servicios que brindan; sin embargo, este tipo de situación por lo general se traduce en brindar una atención de baja calidad con el fin de obtener una retribución elevada.

Por otro lado, Schneider Electric (2020), ofrece una nueva solución «La nueva solución de optimización del entorno clínico ayuda a las instalaciones sanitarias a tomar decisiones más inteligentes sobre el uso de energía ayuda a los centros de salud a tomar decisiones más inteligentes sobre su uso de energía en función de los datos críticos de ocupación de habitaciones que anteriormente no habían utilizado en todo su potencial», dice Michael Sullivan, Presidente de Buildings Segments, para Schneider Electric. Ahora, los hospitales ya no desperdician energía calentando, enfriando o iluminando habitaciones vacías. Utilizando los datos de ocupación de la habitación, la Optimización del Entorno Clínico ajusta automáticamente las condiciones de la habitación según la

información ingresada en el sistema de admisión, alta y transferencia (ADT) del hospital. El sistema de automatización del edificio gestiona el control de la iluminación, el control de la temperatura y la gestión del flujo de aire automáticamente en función de esta información e incluye la capacidad de anulación local cuando sea necesario.

Continuando con la idea los autores Arbeláez & Mendoza (2017), los usuarios de la salud pública no se sienten satisfechos con el servicio brindado por los trabajadores, la comodidad e higiene de los ambientes. Asimismo, los reportes indican que en México lo que más insatisfacción les provocaba a los usuarios era los servicios brindados por el archivo clínico lo cual fue avalado por la opinión del 42% de los usuarios a quienes se les encuestó (Navarrete, 2015). Esta insatisfacción en el sector salud también se observó en Ecuador, donde más del 50% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con la infraestructura además de los servicios de limpieza que brindan (Jara, 2016). Una situación parecida observó los autores, Arbalaez y Mendoza (2017), quienes dentro de su estudio manifestaron que hay una insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios de salud pues el 89% así lo expresó, asimismo esta insatisfacción se le atribuyó a la gestión del directivo pues el 56% de los encuestados indicaron que esta no era buena.

A nivel nacional según el autor Cordero *et. Al.* (2016), expone que se realizó una investigación encuestando a varios usuarios de los establecimientos de salud pública de varios departamentos en el Perú, quienes pudieron encontrar los aspectos más comunes que les generan insatisfacción siendo estas: Los retrasos en las atenciones, la impuntualidad dentro de la atención efectiva y la falta de cordialidad al momento de la atención. En ese sentido, los investigadores encontraron que los niveles de insatisfacción de los usuarios del distrito de Lima Sur llegan al 65%, teniendo en cuenta que esta población demanda una atención de calidad basado en el respeto, amabilidad y paciencia. Por otro lado, Mendoza (2015), dentro de su investigación pudo observar que lo que más

genera insatisfacción en los usuarios es el tiempo de espera para ser atendidos, ello respaldado por un 75% de los usuarios que fueron encuestados.

Por otro lado el autor Camacho (2022), indica que los pacientes suelen acudir a los consultorios odontológicos y a las administraciones dentales con el propósito de mejorar su bienestar bucal, buscan tener una atención de calidad, con un trato oportuno; no obstante, no logran obtener este servicio de calidad, a pesar de los cambios positivos que se realizaron en estos establecimientos. En el Perú, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD), se pudo observar que los usuarios de aquellas organizaciones de bienestar se han ido incrementando, teniéndose que las organizaciones ambulatorias presentan una satisfacción de los usuarios de un 73%, sin embargo, este porcentaje disminuye en las regiones.

A nivel local el autor Tambo (2018), menciona que la gestión de los servicios de salud que tienen un enfoque intercultural para las comunidades nativas presenta deficiencias, enfatizando que solo el 11% de los recursos humanos que presenta la DIRESA tienen capacidades necesarias dentro de la salud intercultural. Alrededor del 88% de los encuestados indican que planificar y asignar presupuesto presenta deficiencias, los servicios de salud que tienen una cuota intercultural son aquellos que reconocen, valoran y respetan la diversidad cultural de nuestro país, los servicios en esta situaciones se dan en el idioma originario de los usuarios, asimismo se respeta las tradiciones de su cultura, informándoles sobre la situación de su enfermedad tomando en cuenta sus interpretaciones culturales, además se realizan señalizaciones en los puestos de salud en su lengua.

En la actualidad la atención intercultural de los servicios públicos de salud en los centros de salud que cubren a la población nativa fue calificada por los encuestados como deficiente y respaldada por un 73%. Para finalizar este estudio expone que el 20% de los

trabajadores de la DIRESA – MDD Pudieron calificar que la infraestructura, los bienes con los que cuenta el establecimiento de salud son los adecuados para que se brinde un servicio de calidad con un enfoque intercultural.

A nivel local la DIRESA de Madre de Dios (2016), menciona que cada proceso para prevenir y controlar las enfermedades que presenta una importancia nacional e internacional, incluyan las gestiones de la acción de vigilancia epidemiológica, Inteligencia Sanitaria, salud global, Además de la elaboración del Análisis de situación de Salud en el Perú. El artículo 127 del Reglamento de Organización y Funciones el cual se aprobó a través del Decreto Supremo N° 007-2016- SA, Llega a establecer que una de las responsabilidades del CDC es El procesamiento, análisis y difusión constante de la situación de salud que atraviesa el país siendo este un soporte en la gestión sanitaria en la DIRESA – MDD, Analizar la situación de salud fue implementada en 1999, de acuerdo a las directivas que realizó la ex -Dirección General de Epidemiología; Desde entonces año a año se actualiza la información epidemiológica, teniendo una alta posibilidad de convertirse en un instrumento de gestión para que sea útil al momento de tomar una decisión adecuada.

El Centro de Salud Jorge Chávez está situado en el distrito de Tambopata, en Puerto Maldonado, Región Madre de Dios, Perú. Ofrece una amplia gama de servicios de salud, que incluyen atención médica, hospitalización, laboratorio y farmacia. En 2019, la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios implementó el sistema de Historias Clínicas Electrónicas, destinado a gestionar y mantener información sobre el cuidado de la salud de las personas en las instituciones de salud, incluido el centro de salud mencionado. Este sistema permite la integración con bases de datos más extensas, como RENIEC y Migraciones, facilitando la identificación de pacientes y la consulta del estado de su aseguramiento en el SIS (Seguro Integral de Salud). Además, agiliza el proceso de

obtención de citas mediante un sistema de ventanilla única, lo que ayuda a reducir las filas y mejorar la eficiencia del servicio. En la región, se está llevando a cabo un proyecto de mejora y ampliación de los servicios de salud, con el objetivo de fortalecer la atención médica y los servicios de salud en general. Esto es especialmente importante en una zona de alta biodiversidad y riqueza natural como la que rodea al centro de salud, donde la población es vulnerable a enfermedades como la malaria, el dengue y la leishmaniasis, debido a la presencia de vectores como mosquitos y chinches. Este proyecto busca abordar estas vulnerabilidades y mejorar la capacidad de respuesta del sistema de salud frente a enfermedades endémicas y emergentes en la región.

En el centro de salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, la problemática de estudio se situó en la Gestión de los Servicios de Salud, los principales problemas identificados del establecimiento de salud Viene a ser la poca cantidad de trabajadores calificados, escasez de bienes médicos, una infraestructura de baja calidad además de un presupuesto deficitario. Estas carencias que se pudo observar para poder conocer la situación por la que atraviesa los servicios de salud brindados y para que los expertos quienes realizan políticas públicas puedan decidir adecuadamente cuáles son los bienes y servicios que debe un priorizar para optimizar la calidad de los servicios. En ese sentido poner en marcha diversas acciones en los centros de salud para que puedan implementar tecnologías contemporáneas podrá ayudarles en el cumplimiento de sus objetivos. Por lo general los trabajadores de mantenimiento no tienen a la mano la información sobre las inconsistencias que se encuentran en el sistema o que es del funcionamiento inadecuado que se tiene lo que tiene efectos negativos en tiempo de respuesta. El estudio de la eficiencia en instituciones prestadoras de servicios de salud es otro inconveniente que se debe tratar pues su complejidad es manifestada en la cantidad de bienes, procesos y criterios de medición.

También se observaron una fuente de desperdicio importante de recursos del sector en atención curativa o en hospitales de alta complejidad. Un hecho similar ocurre con aquellos recursos que se asignaron pero que no se utilizaron, para que ello se reduzca al acceso a la atención y financiamiento en salud se debe poder realizar una medición, un monitoreo y a partir de ello se tomen acciones concretas. Otro aspecto muy importante está relacionado a los profesionales de enfermería, pues se observa un déficit de profesionales de enfermería especializados, así como ocurre con la falta de médicos especialistas.

1.2. Formulación del Problema

a. Problema General

¿De qué manera la gestión de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022?

b. Problemas Específicos

1. ¿De qué manera los recursos de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022?
2. ¿De qué manera la organización de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022?

1.3. Justificación de la Investigación

Teórica

La presente investigación ha llevado a cabo una búsqueda exhaustiva de información y datos relacionados con las variables de estudio. El objetivo principal ha sido aumentar el conocimiento en el área, cubriendo vacíos teóricos y respaldando o

cuestionando teorías existentes sobre dichas variables. Una vez concluida, esta investigación permite explorar diversos fenómenos dentro del alcance y la delimitación de las variables, lo que contribuye a una comprensión más amplia de las problemáticas que puedan surgir en el futuro. La experiencia obtenida será de gran utilidad como referencia para futuras investigaciones, especialmente en el contexto específico de la región estudiada.

Práctica

El estudio propuesto no solo se enfoca en identificar problemáticas y mejorar la eficiencia operativa del Centro de Salud Jorge Chávez, sino que también tiene el potencial de generar beneficios adicionales. Por ejemplo, al mejorar la gestión de servicios, se puede optimizar el uso de recursos, lo que podría resultar en ahorros significativos para la institución. Estos ahorros podrían reinvertirse en la mejora de la infraestructura del centro, la adquisición de equipos médicos modernos o la contratación de personal adicional, lo que a su vez podría aumentar la capacidad de atención y la calidad de los servicios ofrecidos. Además, al mejorar el desempeño de los trabajadores, se puede esperar un aumento en la satisfacción laboral y la moral del personal. Esto puede conducir a una reducción en la rotación de personal y a una mayor retención de talento, lo que a su vez puede contribuir a la estabilidad y la cohesión del equipo de trabajo.

Otro aspecto a considerar es el impacto indirecto en la comunidad. Un centro de salud eficiente y bien gestionada puede ser percibido como un recurso confiable y de calidad por parte de los residentes locales, lo que puede aumentar la confianza en el sistema de salud y fomentar una mayor utilización de los servicios disponibles. Esto, a su vez, puede tener efectos positivos en la salud pública al promover la prevención, el diagnóstico temprano y el tratamiento oportuno de enfermedades.

Metodológica

El presente trabajo de investigación tiene una justificación técnica debido a que se utilizan métodos y herramientas existentes y validadas para su correcto desarrollo, asimismo con la realización de la investigación se busca generar instrumento de recolección de información sobre la (Gestión de los servicios de salud) y (eficacia operativa), y aportar sobre la relación que existe entre ambas variables.

1.4. Objetivos de la Investigación

a. Objetivo General

Determinar de qué manera la gestión de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.

b. Objetivos Específicos

1. Determinar la manera en que los recursos de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.
2. Determinar la manera en que la organización de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.

1.5. Delimitación de la investigación

Delimitación temporal

El trabajo de investigación presente se realizó en el periodo de 2022.

Delimitación espacial

El trabajo de investigación presente se realizó en el centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios

Delimitación conceptual

El trabajo de investigación presente se estableció en los conceptos teóricos de la gestión de los servicios de salud y la eficiencia operativa, teniendo sus conceptos en libros, artículos y páginas web.

Variable X

Gestión de los servicios de salud

Dimensiones

- Recursos
- Organización

Variable Y

Eficiencia operativa

Dimensiones

- Optimización
- Productos
- Recursos
- Intención de mejora

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1 Gestión de los servicios de salud

La Gestión

Esta palabra tiene un origen que Data de 1984, etimológicamente tiene una raíz de la palabra gesto, producido de latín gestor, esta se define como la puesta en marcha por el cuerpo o movimiento del cuerpo, esta palabra a su vez se deriva de genere, el cual significa ejecutar una acción o llevar a cabo. La gestión como una tecnología contemporánea está orientada a llevar a cabo diversas acciones con el propósito de cumplir objetivos específicos, esta forma de realizar las actividades fue expuesta a las personas a finales del siglo XIX, por su parte Frederick Taylor (1994) mencionó que el término gestión hace alusión a la capacidad de tener conocimiento de cuáles son los paso a realizarse, y la forma en la que se realizará además de contemplar la forma más eficiente para obtener un resultado adecuado, el cual se considera un proceso que está compuesto por 5 acciones los cuales son: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Es importante mencionar estas acciones ya sea en su estructura y funcionamiento tienen que cumplir con los principios administrativos que tienen la capacidad de asegurar un funcionamiento óptimo del cuerpo social, como lo viene a ser la división del trabajo, la disciplina, el salario, entre otros (Manrique, 2016).

Gestión pública

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017), comprende el conjunto de actividades orientadas a la planificación, implementación y evaluación de políticas y programas públicos, con el objetivo de promover el desarrollo social,

económico y ambiental del país. Incluye la asignación eficiente de recursos, la rendición de cuentas, la transparencia, la participación ciudadana y el cumplimiento de los principios de ética y probidad en el ejercicio de la función pública.

La gestión pública engloba las actividades de diseño, implementación y evaluación de políticas y programas gubernamentales con el fin de lograr un desarrollo social, económico y ambientalmente sostenible. Incluye la gestión de recursos humanos, financieros y tecnológicos, así como la promoción de la ética y la responsabilidad en el ejercicio de la función pública (Ferlie, Lynn, & Pollitt, 2012).

Así también Bovaird (2007), considera que la gestión pública es un conjunto de actividades y prácticas que tienen como objetivo dirigir y coordinar los recursos y esfuerzos del sector público para lograr los resultados deseados en términos de bienestar social y desarrollo económico. Incluye la formulación de políticas, la planificación estratégica, la gestión financiera, la gestión del talento humano, la evaluación de resultados y la mejora continua de los procesos.

La gestión pública se refiere al conjunto de procesos y acciones mediante los cuales los gobiernos y organizaciones del sector público planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos y actividades para alcanzar los objetivos y metas establecidos en beneficio de la sociedad. Implica la toma de decisiones basada en la evidencia, la rendición de cuentas, la transparencia y la participación ciudadana (Pollitt, 2003).

Servicio Público

Viene a ser el conglomerado de cada actividad y subsidio que realiza la administración pública por la legislación de cada estado, teniendo como propósito reconocer a las peticiones de la sociedad, para de esa forma, mejorar la calidad de vida de las personas, es así que estas acciones deben favorecer el desarrollo personal, económico y promover el bienestar social. Los servicios públicos son servicios vitales

que brinda el estado a través de los tributos que realizan las personas. Se presenta en aquellos países que tienen una economía mixta caracterizándose por tener un modelo político-económico de Estado de Bienestar. Es responsabilidad del Estado brindar unos servicios públicos de calidad, en ese sentido se entiende que el Estado es como una empresa que brinda servicios públicos las cuales son administrados por los gobernadores de cada región en quienes recae la responsabilidad de la creación, organización además de garantizar que los servicios públicos funcionen adecuadamente. Los usuarios de estos servicios se encuentran protegidos por la ley de defensa del consumidor, esta ley defiende a los usuarios en caso la empresa prestadora de servicios no brinde un servicio de calidad o los servicios presenten fallas en ese sentido las empresas prestadoras de servicio deben tener la capacidad de registrar los reclamos que los usuarios demandan (Dilorenzo, 2022).

Características:

- Prioridad de satisfacción de necesidades.
- Los brinda la administración pública
- Conglomerado de actividades
- Lo prestan las instituciones públicas establecidas por el Estado o por entidades privadas, donde el Estado actúa como regulador.
- Son obligatorios o facultativos
- Cada territorio lo realiza de acuerdo a su legislación
- Tiene la característica de ser esenciales o complementarios a la calidad de vida (Enciclopedia Económica, 2022).

Servicios de salud

Según la Organización Mundial de la Salud (2018), los servicios de salud son una amplia gama de intervenciones, recursos y actividades destinadas a promover y

mantener la salud, así como a prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades y lesiones. Comprenden la atención médica, la atención preventiva, los servicios de emergencia, la atención hospitalaria y la atención de salud comunitaria.

Según los autores Shi & Singh (2017), definen que los servicios de salud son un conjunto de intervenciones y acciones destinadas a proteger, promover y restaurar la salud de las personas. Estos servicios engloban la atención médica, la prevención de enfermedades, la promoción de la salud, la gestión de la salud pública, así como la investigación y la educación en salud.

Los servicios de salud son todas las actividades, métodos y acciones que se ofrecen para abordar las necesidades de salud de una población determinada. Estos servicios incluyen el diagnóstico, el tratamiento, la prevención, la educación sanitaria, la atención de emergencias y la gestión de la salud pública, con el objetivo de mejorar el estado de salud y el bienestar de las personas (Riegelman, 2014).

Para el Instituto de Medicina (2001), los servicios de salud son un conjunto de actividades y procesos organizados, proporcionados por profesionales de la salud y otros actores relevantes, con el propósito de promover, mantener y mejorar la salud de las personas y la comunidad en general. Estos servicios abarcan desde la prevención y el diagnóstico hasta el tratamiento y la rehabilitación, y se ofrecen en diversos entornos, como hospitales, centros de atención primaria y servicios de atención domiciliaria.

Teoría de la Salud Pública

Uno de los fenómenos sociales más frecuentes en esta área es el que se observa en el proceso salud-enfermedad, que difícilmente se explica de una forma lineal, sino desde un ámbito complejo que evalúa las diversas interacciones que se da, respondiendo a las condiciones históricas, pues en diversos grupos generacionales se

tuvo una visión diferente para comprender esta situación. Al reconocer su característica histórica del proceso salud-enfermedad, se logra comprender la evolución que tuvo durante ese tiempo respecto al perfil demográfico y epidemiológico, que no puede ser explicado por los cambios biológicos que ocurren en la población ni la forma en la que evoluciona la práctica médica. Ello se puede ejemplificar al realizar comparaciones de perfil epidemiológico de diversos países que se caracterizan por tener un nivel de desarrollo de sus fuerzas productivas diferentes, o incluso en la diferencia que existe en las clases sociales dentro de una misma sociedad que tienden a enfermarse o morir de un modo distinto a pesar de vivir en el mismo país en ese sentido el proceso salud de enfermedad se considera como una construcción social (Valles, 2020).

Gestión de Servicios de TI

Se caracteriza por la contribución en la calidad de los servicios públicos, busca satisfacer una necesidad sin que se asuma directamente las capacidades y recursos necesarios para el mismo, se debe tener en cuenta que la gestión de calidad y el control de procesos forman parte de la organización y de sus respectivas políticas, para gestionar adecuadamente los servicios es necesario.

- Tener en cuenta los requerimientos de los usuarios
- Se estima los recursos requeridos para prestar el servicio.
- Es necesario que se establezcan parámetros de calidad en el servicio.
- Se supervisa la forma en la que se presta el servicio
- Se establecen mecanismos para mejorar y evolucionar el servicio

Actualmente las áreas de TI que se dedican a gestionar y configurar los servidores, a la red, soporte técnico, entre otros. Presentan insuficiencias para las instituciones. En la actualidad existe una demanda por parte de los mercados respecto

a las funciones de los TI, pues se busca que estos sean más eficaces, eficientes, entre otras exigencias (Velázquez, 2016).

Gestión de Servicios de Salud

La Gerencia en servicios está encargada de prestar un servicio público eficiente a los usuarios de salud, lo que implica un mejor funcionamiento de las postas, los consultorios, los servicios de salud en general que brinda. Considerándose a ésta como un proceso en constante cambio, integral, sistemático y participativo donde el líder es la autoridad sanitaria con la responsabilidad de dirigir y orientar las políticas públicas en materia de salud de forma coordinada y organizada con otras instituciones públicas o privadas que tienen como principal objetivo promover la salud pública en el país.

Dentro de la gestión de salud pública se enfatiza la comprensión de la salud mediante sus dimensiones que orientan a una práctica social de la salud fundamentado en el desarrollo y fortalecimiento de una cultura de vida y de salud, buscando que los usuarios puedan satisfacer sus demandas de la salud, así mismo se busca una participación activa de los ciudadanos respecto al control social de los servicios de salud (Villalobos, 2014).

Importancia de la Gestión de Servicios de Salud

Tiene como propósito que se enriquezca la capacidad de gestión mediante la utilización de valores e iniciativas de sus servicios públicos a través de una gestión adecuada y buena administración de los servicios contribuyendo en el mejoramiento del sistema de salud. Asimismo, se presentan diversos métodos y estrategias para que se faciliten los trabajos teniendo en cuenta las categorías y los niveles de los servicios que brinda el sector salud con el fin de promover, prevenir y brindar un servicio de calidad. Los últimos años se observó que los servicios de salud no se han desarrollado

uniformemente, lo cual se reflejó en la atención brindada ante la emergencia sanitaria de COVID-19, a pesar que en los últimos años se han realizado diversas acciones para mejorar los servicios de salud, cómo se observó en esta última problemática estos esfuerzos no fueron suficientes teniendo déficit en cuanto a la infraestructura, recursos humanos, logística, entre otros (CEPEG, 2020).

Los sistemas de servicio se entienden como aquellas combinaciones que administran los recursos de forma eficiente teniendo su culminación en la entrega de un producto terminado. De acuerdo con Frenk, los conceptualiza como aquellas relaciones entre varios actores que tienen como propósito el mejoramiento de los servicios de salud. Los actores que el autor menciona son el estado mediante sus instituciones regionales, de salud pública y privadas, además de los ciudadanos, entre otros. Para gestionar los servicios de salud es importante que se planifique, organice, coordine, controle y dirija los bienes y servicios de este sistema. El estado se responsabiliza en asegurar que se proveerá, regularizará y garantizará los servicios de salud para todos los ciudadanos de su territorio, es importante mencionar que la responsabilidad de producir y entregar los bienes e insumos requeridos puede estar a cargo de organizaciones públicas o privadas siempre y cuando así lo delegue el estado.

En ese sentido, desde la mirada de la gestión, se entiende por servicios de salud pública a los recursos organizados que se orientan para mejorar la salud pública. Esta organización se denomina dirección de salud pública donde se encuentran agrupados diversas áreas del sector sanitario en una estructura adecuada. Es importante hacer énfasis en los servicios que existen dentro de una sociedad y la forma en la que está organizada dependen en gran medida a sus tradiciones e historia, así como la existencia de servicios de salud pública que se incluyen en otras dependencias administrativas (Villalbí, 2012).

- **Servicios productivos de salud pública.** Considerados como el lugar central en la producción de salud pública, siendo este espacio el lugar para legitimar su existencia. En esta área están incluidos los servicios que se orientan para que se cubran los servicios básicos en la salud pública, en otras palabras, se produce la información requerida para poder cubrir los servicios básicos de la salud pública. En este punto se garantiza prevenir y promocionar la salud, fomentar los programas de control de riesgos además de garantizar la seguridad de los alimentos.
- **Servicios asistenciales.** Se llega a incluir los servicios exclusivamente asistenciales a pesar de que por temas históricos estos servicios siempre han sido brindados por el estado dentro de sus servicios de salud pública. Son ejemplos de estos servicios asistenciales algunos Centros donde se realizan las vacunaciones, realización de exámenes preventivos o centros que brindan servicios para la prevención de ETS.
- **Servicios de coordinación y enlace.** Se encuentra bajo la responsabilidad de los directivos y especialistas de los programas que todos los servicios de salud puedan operar de forma óptima juntos con los servicios complementarios, esperando que la salud pública sea la adecuada para tomar las decisiones estratégicas adecuadas. Además, se toma en cuenta los comités y mesas interinstitucionales para llegar a acuerdos conjuntos con otras organizaciones.
- **Servicios de apoyo.** Hace referencia al conjunto de servicios de soporte a los otros servicios antes mencionados, fundamentalmente se desarrollan debido a la tecnoestructura, se toma en cuenta la forma en la que se gestiona la economía, el recurso humano y los servicios informáticos. Estos servicios son

fundamentales para que sea posible que se presten en los servicios productivos dentro de la salud pública (Villalbí, 2012).

Salud Pública

Es una de las prácticas sociales más integradas que brinda el estado, lo cual presenta como sujeto y objeto de estudio a la salud de las poblaciones humanas, asimismo se le considera como una ciencia que se encarga de la prevención de enfermedades, discapacidades, y así la vida puede ser prolongada, además se fomenta la salud física y mental a través de acciones organizadas por la comunidad para mejorar el ambiente y desarrollar una maquinaria social con el fin de que se afronten algunos problemas de salud y los ciudadanos puedan mejorar sus niveles de vida (INEI, 2016).

Actividades de la Salud Pública:

- **Protección de la Salud.** - Es el cúmulo de acciones realizadas en la salud pública que se dirigen a controlar futuros problemas que pueden afectar la salud de las personas, estos problemas pueden ser la contaminación a los recursos naturales que rodea a los ciudadanos. También se incluyen los parámetros establecidos dentro de la seguridad en el trabajo.
- **Promoción de la Salud.** - Es un conglomerado de acciones que tienen como objetivo que se fomente la salud en los ciudadanos, se promueve que las personas adopten un estilo de vida saludable basado en la alimentación de productos orgánicos y con bajas grasas saturadas, lo cual se realiza mediante la comunicación grupal en espacios públicos. Incluso para las personas que no cuentan con recursos básicos para su salud, educar en sanidad se complementa con los cambios requeridos dentro del medio ambiente y dentro de las condiciones sociales y económicas que así lo permitan con el apoyo de los ciudadanos

tomando en cuenta el estilo de vida de las personas, y que puedan participar decidiendo adecuadamente el consumo de alimentos saludables que mejoren su calidad de vida respecto a su salud.

- **Prevención de la Enfermedad.** - Acciones que buscan la detección primaria o secundaria de enfermedades, lo cual se da a través de campañas promovidas en gran parte por el Estado, se busca que se detecte de forma precoz las enfermedades y seguidamente se rehabiliten las secuelas que dejan los daños físicos y psíquicos.
- **Restauración de la Salud.** - Son aquellas acciones que son realizadas para que se recupere la salud en caso de alguna pérdida, son responsabilidad de los servicios de asistencias sanitaria los que llegan a desplegar sus actividades en el nivel de atención primaria y hospitalaria (INEI, 2016).

Valor y objetivo fundamental de salud pública

En la salud pública busca que sus servicios sean equitativos para todos los ciudadanos, lo que tiene como consecuencia que se abordan ciertos determinantes sociales de salud, al respecto se busca una equidad basada en el acceso, financiación y distribución equitativa de los servicios respecto a los requerimientos de los usuarios. Enfatizar una distribución equitativa de los recursos en la salud pública tiene como propósito que se frenen los problemas de salud que existen en la sociedad. En ese sentido hablar de equidad en la salud pública está relacionado con los Derechos Humanos. Es así que se define a la equidad en la salud pública como la inexistencia de diferencias injustas en temas de salud pública entre grupos sociales.

Determinantes sociales

Son aquellas circunstancias sociales que caracterizan a un grupo de personas de acuerdo a la forma en la que viven o trabajan lo cual tiene un impacto en su salud

y calidad de vida, asimismo se conceptualiza como la caracterización social que tienen algunas personas respecto al desarrollo de su vida, en ese sentido los determinantes sociales de la salud están referidos al contexto social como a sus procesos teniendo en cuenta sus condiciones sociales se puede predecir los efectos en su salud a mediano y largo plazo. Es importante enfatizar que las políticas públicas utilizan el diagnóstico social de las poblaciones para realizar intervenciones óptimas, en ese sentido los determinantes sociales tienen su origen en aquellos limitantes que son característicos de unos grupos sociales lo que se busca es disminuir los riesgos individuales que son propensos a enfermarse o disminuir su calidad de vida.

Para identificar los determinantes sociales y así realizar políticas públicas adecuadas por lo general se realizan preguntas como: ¿Hasta qué punto es la salud una responsabilidad social y no sólo una responsabilidad individual? Esta es una de las preguntas que planteó la “Comisión sobre Determinantes Sociales de la Salud”. Cabe mencionar que esta comisión indica que la atención de salud no suele ser una de las principales fuerzas que determine el estado de salud de los individuos, si no solo es uno de los determinantes más importantes, sin embargo, es más relevante aquellos factores que le permiten a las personas tener un mejoramiento en su salud.

La Pobreza como factor social en la salud

Es considerada como una de las condiciones sociales y monetarias donde un individuo o un grupo de individuos presentan un nivel de bienestar por debajo del mínimo socialmente aceptado. Asimismo, la pobreza suele estar asociada a las limitaciones que presentan los individuos para que satisfagan sus necesidades básicas alimentarias, seguidamente se presentó un concepto en el cual incluye el alcance a la salud, las condiciones de educación, empleo, ingresos, entre otros (Instituto Nacional de Estadística e Informática , 2011).

La pobreza tiene una repercusión a la salud pública En diversas dimensiones, ocasionando perjuicios en diversos aspectos como la educación, la salud, lo que trae como consecuencia que exista:

- Desnutrición crónica
- Mortalidad infantil y materna.
- Esperanza de vida baja.
- Problemas de reproducción sexual en adolescentes.
- Desarrollo educacional limitado.
- Servicios básicos limitados.
- Salud descuidada.
- Vivienda precaria
- Participación política escasa.
- Incremento en deserción escolar
- Presencia de alcoholismo y drogadicción
- Prostitución de menores de edad
- Incremento de delincuencia
- Violencia en todos los aspectos
- Migración e invasión
- Incremento de desempleo
- Familias disfuncionales
- Niños con poca capacidad de aprendizaje
- Incremento de homicidios
- Incremento de Trabajos infantiles

El enfoque de Derechos Humanos

Tiene implicancias en las obligaciones que tiene el Estado para garantizar la igualdad de derechos y tratos a todos los ciudadanos del territorio, asimismo busca que no haya una discriminación entre los compatriotas, respecto a brindar servicios públicos el estado se encarga de que estos servicios puedan ser adquiridos por todos los ciudadanos sin que haya algún tipo de discriminación en la atención. Cuando se habla de derechos se toma en cuenta que el estado debe garantizar a la población una atención en salud de calidad y que no haya ningún tipo de discriminación (Organización de las Naciones Unidas , 2016).

Enfoque de equidad de género

Este término está relacionado con la variedad de oportunidades que tienen los varones como las mujeres y la interrelación que existe entre ellos, además de tomar en cuenta los roles tradicionales que la sociedad les asigna dependiendo a sus características físicas. Este tipo de situación influye en que se cumplan ciertas metas, se realizan políticas en base a esta problemática repercutiendo en el desarrollo de la sociedad. Es importante que se tome en cuenta el concepto del término género, al cual se encuentra relacionado las situaciones que atraviesan las personas en su día a día en relación a temas económicos y sociales, donde se caracteriza y determina las actividades que realizarán los individuos dependiendo del sexo y las percepciones que tiene la sociedad respecto a este. Las personas tanto de sexo femenino o masculino presentan requerimientos y problemáticas sanitarias diferentes debido a sus diferencias biológicas y a los roles específicos que le asigna a la sociedad tradicional de acuerdo a los modelos sociales y culturales que prevalece. Impidiendo que haya un desarrollo social basado en la igualdad. Dentro de los sistemas familiares se observa que tanto la mujer como el varón tienen participación activa y equitativa para realizar

las actividades y cumplimiento de rol para cumplir sus objetivos familiares con el propósito de desarrollarse plenamente (Organización de las Naciones Unidas , 2016).

Enfoque de interculturalidad

Las políticas y enfoques interculturales en temas de salud son procesos que tienen como base respetar las culturas y tradiciones de los pobladores ofreciéndoles un servicio de salud acorde a su cultura, en este enfoque se enfatiza la comunicación intercultural la cual llega a derribar barreras sociales en los equipos de salud y los usuarios haciendo aportes en los procesos de inclusión social. Se pudo observar que el hecho de que exista una pluralidad de grupos étnico-culturales que tienen conocimientos, recursos terapéuticos propios es decir diferentes a los del sistema de salud contemporáneo, llegó a generar en los trabajadores de este último actitudes discriminatorias a los sistemas de salud tradicionales y a sus miembros (Organización de las Naciones Unidas , 2016).

Enfoque de territorialidad

Este enfoque expone sobre el concepto de territorio comprendido no sólo como un espacio físico y geográfico sino como un área en el que diversos individuos y organizaciones importantes en una sociedad civil pueden relacionarse entre sí, a este concepto se le adiciona la visión de cuencas los cuales son ambientes para la vida lo que le permite a los individuos acceder a los recursos naturales que lo rodean condicionando la forma en la que se comuniquen dentro de este espacio y los modelos en las que distribuyen la población como parte de una sociedad (Organización de las Naciones Unidas , 2016).

Modelos Políticos e Integrantes del sector Salud

- **Sistema de Salud:** Este sistema comprende a todas las organizaciones que tienen como propósito realizar acciones para optimizar la salud de los individuos de un

territorio determinado. Presenta cuatro funciones relevantes como lo es la de prever servicios, generar recursos, financiar y gestionar actividades en pro de brindar servicios de salud óptimos. El Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud - SNCDS Es un conglomerado de organizaciones e instituciones públicas y privados que se interrelacionan y que promueven, protegen y recuperan la salud de la población, para ello cuentan con recursos nacionales del sector salud y otros sectores que estén estrechamente relacionados (Minchan, Vásquez, Arangoitia, & Moreno, 2018).

- **Ministerio de Salud (MINSA):** Es uno de los órganos del poder ejecutivo, tiene la responsabilidad de regular, conducir, promover e intervenir El Sistema Nacional de salud, con el propósito de que los individuos puedan desarrollarse, con ayuda del MINSA que promueve, protege, recupera y rehabilita la salud de los individuos para que se desarrollen en un ambiente saludable sin que se vulneren sus derechos. Es importante mencionar que el MINSA es la entidad que oferta la mayor cantidad de establecimientos de salud, pues cuenta con el 90% del total de hospitales, 69% de los centros de salud (MINSA, 2021).
- **Prestadores de Servicios:** Son las entidades que brindan servicios médicos, en el Perú estas pueden ser privadas o públicas. Lo comprenden los establecimientos a cargo del MINSA, ESSALUD, sanidades de las fuerzas armadas y la Policía Nacional del Perú, además de aquellas que brindan los gobiernos regionales y locales, así como aquellas entidades de ente privado (Guerrero & Urteaga, 2017).
- **Entidades Privadas de Salud:** Son aquellas que se encargan de formar a los futuros profesionales de la salud, asimismo se encuentran las empresas que producen y comercializan bienes y servicios referidos a la salud, entre ellos se encuentran las empresas que fabrican, importan y comercializan bienes

farmacéuticos, tecnología médica, insumos médicos, entre otros (Guerrero & Urteaga, 2017).

- **Sociedad Civil:** Hace referencia a las organizaciones como los colegios profesionales, sociedades científicas, entre otros, que se dedican al estudio, promoción, y análisis de la salud dentro de su territorio, asimismo se considera a los ciudadanos en general quienes pueden ser usuarios o no, en quienes se les aplica las medidas sanitarias que así disponga el MINSA en pro de la salud de todo un territorio en específico (Guerrero & Urteaga, 2017).

Dimensiones de la gestión de servicios de salud

- **Estrategia:** según Bravo (2016), es un conjunto de acciones y planes que sirven para tomar una decisión adecuada, pues vienen a formar parte del aspecto operativo al momento en el que se implementa dentro de una organización para que esto pueda mejorar. Pueden ser aplicadas en varias áreas de acuerdo a las necesidades de la institución (p.34).
- **Procesos:** según Bravo (2016), viene hacer el camino que debe realizarse para que se cumpla con lo establecido, se llega a plasmar cada acción de forma exacta con el fin de que no se cometan errores. Es responsabilidad de los gerentes tener una comunicación efectiva sobre las metas que se requiere para la organización es así que son los colaboradores quiénes deben estar motivados para cumplir estos objetivos (p.35).
- **Tecnología:** según Bravo (2016), son las innovaciones que se traducen en la utilización tecnológica de maquinarias los cuales han facilitado el desarrollo de las actividades de una organización para brindar bienes y servicios de calidad y eficientes, asimismo el autor habla sobre las plataformas existentes para la

realización de una comunicación rápida y eficiente sin la necesidad de estar presente en una situación (p.37).

2.1.2 Eficiencia

Viene a hacer la correlación que existe entre los recursos que se utilizan para un proyecto y los logros que se consiguen en el mismo, en ese sentido se conceptualiza como la capacidad para obtener un objetivo utilizando eficientemente los recursos que se tiene, asimismo se puede conceptualizar como la obtención de más objetivos con pocos recursos (Manene, 2013).

Eficiencia tiene una relación con la optimización al momento de utilizar los bienes con los que se cuenta para obtener resultados adecuados. Se caracteriza por la utilización eficiente de los bienes y servicios cuando se tiene dificultades para la obtención de una producción mayor con la utilización de recursos limitados. Desde el punto de vista de la medicina se conceptualiza la eficiencia como la producción de bienes y servicios médicos que tengan costos menores pero su valor social sea alto. Para concluir se dice que una institución es eficiente cuando está es capaz de lograr sus objetivos con un costo menor al planteado en un corto tiempo sin que se malgasten recursos y los resultados que se obtengan sean de calidad (Contreras, Cassinelli, Piñones, & Quiroz, 2016).

Tipos de Eficiencia

- Eficiencia técnica: Referido a la habilidad que se utilizan en los procesos el momento de producir un bien, como por ejemplo el acondicionamiento de instalaciones, máquinas, lo que tiene como producto final la elaboración de bien o servicio óptimo.
- Eficiencia administrativa: Hace referencia a las capacidades que se aplican en los procesos administrativos, relacionado específicamente a los procesos en

los que se planifica, organiza, dirige y controla las acciones operativas, con el fin de cumplir con los objetivos.

- Eficiencia personal: viene a ser el efecto de combinar las capacidades, actitudes e inteligencia de las personas para realizar sus actividades laborales, asimismo es importante que los trabajadores se sientan motivados (Contreras, Cassinelli, Piñones, & Quiroz, 2016).

Medición de la Eficiencia

En la actualidad se vive en una sociedad donde las instituciones compiten por tener un lugar en el mercado, porque requieren ser más competitivos lo cual solo pueden ser logrado utilizando eficientemente sus recursos o mejor que su competencia, en ese sentido para que se pueda evaluar la eficiencia se requiere definir su concepto tanto explícita como implícitamente, teniendo en cuenta la técnica que se aplique a la función de producción que sea propio a los procesos productivos de una empresa evaluada. Es por este motivo que se debe tener un conocimiento específico de la tecnología con la que cuenta la empresa del sector en el que se encuentran las unidades para ser evaluada, por ello es muy importante que se definan tanto las variables inputs como los outputs, pues le permitirán realizar una caracterización de la función de producción para ser más eficientes en su proceso productivo y así obtener buenos resultados (Gatelo, 2019).

Características de la eficiencia

- Genera una satisfacción en las personas.
- No pierda la calidad.
- Mide los resultados obtenidos a través del proceso.
- Siempre trata de hallar la solución más óptima.

La eficiencia operativa

Considerada como los resultados obtenidos luego de aplicar diversas acciones óptimas que son realizadas en las actividades diarias de una organización. Las empresas planifican las actividades de sus trabajadores con el fin de que se utilicen los recursos mínimos y se obtengan productos de calidad, en otras palabras, la eficiencia operativa se define como todas las acciones que realizan los trabajadores de una empresa con el propósito de brindar productos de calidad utilizando la menor cantidad de recursos.

Este tipo de eficiencia se enfoca en la búsqueda de mejores formas de realizar una actividad sin que ello involucre un costo adicional, o al menos que sus actividades y resultados sean mejores que las de su competencia, con el fin de ser los mejores en el mercado. Además, las empresas muy aparte de ser eficientes en sus procesos productivos buscan posicionar su marca mediante el marketing realizando los beneficios de los productos que ofrecen, para lo cual también buscan obtener buenos resultados utilizando la cantidad mínima de recursos. En ese sentido las empresas están en constante evolución para diferenciarse de sus competencias y ser los líderes del mercado en un largo plazo (Leal & Quispe, 2018).

El incremento de la eficiencia operativa necesita de estrategias que le ayuden en la resolución de problemáticas cotidianas, además de identificar oportunidades para mejorar y tomar decisiones correctas en pro de los rendimientos de la empresa. Para ello se hace énfasis en el requerimiento de insumos tecnológicos con el propósito de incrementar la productividad maximizando su eficiencia, logrando que se obtengan más resultados con la utilización de pocos recursos, siendo esta la meta principal de este tipo de eficiencia.

Para poder lograr esta meta requiere mucho tiempo y esfuerzo de todos los directivos, funcionarios y empleados. Además, se deben monitorear todas las acciones para verificar que se están alcanzando los objetivos propuestos. En suma, los dos grandes beneficios que puede obtener una empresa que busca la eficiencia operativa son los bajos costos y la alta calidad. Por el lado de los costos, se reducen los costos de producción. Mientras que, del lado de la calidad, se ofrece un nivel de calidad superior para los clientes internos y externos de la empresa. En la eficiencia operativa los costos y la calidad se encuentran íntimamente relacionados. Esto, porque, si una empresa quiere operar con costos más bajos, necesariamente tendrá que trabajar con estándares de alta calidad. Naturalmente, la eficiencia operativa de una empresa se logra cuando realiza las mismas actividades que realizan las otras empresas de la competencia, pero de una manera superior. Esto le permite diferenciarse y alcanzar una ventaja sobre ellos (Sanz, 2020).

¿Qué aspectos son importantes para lograr la eficiencia operativa?

Los aspectos más importantes para lograr la eficiencia operativa son:

1. Conocimiento y habilidad del recurso humano: Efectivamente, el conocimiento y la habilidad del recurso humano que posee una empresa es fundamental para lograr la eficacia operativa. Si no se tienen empleados capacitados y bien entrenados para llevar a cabo las actividades, no se puede alcanzar la eficiencia. Por tanto, el recurso humano es el punto de partida para alcanzar los objetivos (Quiroa, 2021).
2. Insumos y materia prima: Por otra parte, los insumos y la materia prima que utiliza la empresa deben ser de alta calidad. Esto, para que cumplan con las especificaciones y poder tener la certeza que los resultados serán los esperados. Por el contrario, si se emplean insumos de mala calidad, los

resultados serán negativos para la empresa. Por ello, se debe gestionar que la adquisición de estos recursos cumpla con los requerimientos (Quiroa, 2021).

3. Procedimientos y eficiencia operativa: Asimismo, los procedimientos implementados son importantes para alcanzar eficiencia operativa. Esto implica que debe haber un responsable de cada proceso, una programación adecuada de tiempos de ejecución y un sistema de evaluación que ayude a verificar su cumplimiento. Esto resulta mejor cuando los procedimientos son estandarizados (Quiroa, 2021).
4. Sistema de evaluación y eficiencia operativa: Adicionalmente, se debe tener un adecuado sistema de evaluación y reconocimiento, tanto de las actividades internas como externas de la empresa. Entre lo más importante que se debe evaluar encontramos:
 - Medición de costos.
 - Productividad.
 - Clima laboral.
 - Sentido de pertenencia.
 - Servicio y atención al cliente.
 - Solución de reclamos y problemas.
 - Rentabilidad (Quiroa, 2021).
5. Innovación: Mientras que, la innovación siempre es una opción importante para alcanzar la eficiencia operativa. Por ello, es recomendable innovar productos y procesos en la empresa. Uno de los elementos que más ayuda a mejorar es que la empresa se autoevalúa para poder cambiar y generar innovaciones que agreguen valor y diferenciación.

6. Benchmarking: Ahora bien, el benchmarking consiste en que la empresa debe tomar como referencia a los mejores competidores de su mercado. Esto, con el propósito de implementar mejores prácticas y aplicar estándares de desempeño superiores. Todo esto en conjunto contribuye a obtener niveles de eficiencia operativa superiores, lo que conduce a que la empresa pueda alcanzar una ventaja competitiva sostenible en el largo plazo.
7. Outsourcing: Finalmente, la contratación externa o el outsourcing puede ser un elemento importante para lograr reducir costos, mejorar la eficiencia y aumentar la rentabilidad de la empresa. La firma deberá considerar si es más beneficioso contratar los servicios externos para realizar ciertas actividades que le resultan muy costosas. Así, podría enfocarse en aquellas áreas de actividad que le confieren una mayor ventaja estratégica (Quiroa, 2021).

La eficiencia en la atención médica de los servicios de salud

Actualmente los servicios de salud constituyen uno de los sectores con una actividad dinámica lo cual significa un gasto elevado para los gobiernos que invierten en su crecimiento. Los gobiernos tienen la obligación de realizar inversiones en este sector y a la par destinar recursos a otros sectores de igual la importancia, cabe mencionar que en el sector público no se busca tener una rentabilidad económica sino más bien social, bajo esta premisa los servicios de salud pública están dirigidos a la población en general pues tiene como principal objetivo que se promueva, establezca, y mantenga la salud de sus ciudadanos. La OMS hace una aclaración respecto al primer nivel de atención médica pues indica que este pertenece al Sistema Nacional de salud considerándolo como el núcleo central es fundamental para que exista un desarrollo social dentro de la comunidad. Los servicios en la salud pueden ser brindados por un ente público, privado o mixto, en otras palabras, pueden realizar sus

actividades con recursos del estado, recursos de inversores privados, una combinación de ambos.

Se considera a la atención primaria de salud (APS), como un mecanismo a través del cual los países tienen la capacidad de proveer una salud de calidad a su población pues se caracteriza por brindar un servicio de salud más equitativo a los grupos de clase social baja debido a sus costes bajos. Tiene como principal propósito la organización de los sistemas sanitarios alrededor de un sistema fuerte que se centra en el usuario. Otros autores definen a la APS como un aspecto fundamental del sistema sanitario, pues lo consideran como el inicio en la que los usuarios toman el primer contacto con los servicios de salud, en este punto se espera Los profesionales tengan las capacidades adecuadas para atraer a más gente y se pueda desarrollar una relación continua con los pacientes (Calvo & Pelegrin, 2018).

Dimensiones de la eficiencia operativa

- **Optimización:** hace referencia a los procesos que se encargan de resolver algunas problemáticas que surgen en el proceso productivo, se busca que la producción de bienes y servicios sean de calidad y cumplan con los estándares establecidos.
- **Recursos:** son todos insumos que se utilizan para producir nuevos productos que tengan un mayor valor comercial y económico, al respecto se toman en cuenta metas de productividad, al respecto es importante que se empleen adecuadamente los recursos.
- **Intención de mejora:** proceso empleado para impulsar mejoras dentro de los procesos productivos, se toma en cuenta lo planificado desde el primer día, es controversial debido a la forma en la que se planifica, toma importancia cuando los colaboradores reportan la forma en la que realizan sus actividades en este

punto se puede observar las fortalezas y debilidades que presenta el trabajador (Martínez, 2016).

2.2. Marco Conceptual

- **Estrategia:** según Bravo (2016), son acciones que sirven para tomar decisiones adecuadas por parte de una empresa, pues se le considera como una parte operativa cuando son implementadas por una empresa. Se puede aplicar en diversas áreas que le sean más convenientes a la organización para mejorar su productividad. (p.34)
- **Procesos:** según Bravo (2016), es el camino establecido por un conjunto de pasos a seguir para que se cumpla con lo que se planifica, en este camino se establecen las actividades e indicaciones que se realizarán de forma específica con el propósito de no cometer ningún tipo de error. Es importante que los directivos comuniquen las metas que desean alcanzar a sus colaboradores (p.35).
- **Tecnología:** según Bravo (2016), es la utilización de técnicas innovadoras que mejoran la productividad de una empresa, al respecto las innovaciones tecnológicas han mejorado en el proceso productivo de las empresas lo cual se traduce en la utilización de maquinarias modernas para que los bienes sean de calidad y puedan ser producidos en un menor tiempo y menor costo (p.37).
- **Optimización:** es la mejora en los procesos productivos, pues como en todo proceso existen ciertas problemáticas en cada uno de estos, así pues, la resolución de estos problemas pueden ser técnicos, con el propósito de mejorar e impulsar la productividad a la empresa y brindar al usuario un producto de calidad (Martínez, 2016).
- **Recursos:** son aquellos bienes y servicios que se utilizan para la producción de nuevos bienes con un valor económico mayor, para ello se necesita es un capital para que transforme con fuerza laboral los insumos y se pueda producir nuevos bienes (Martínez, 2016).

- **Intención de mejora:** es empleado con el propósito de que simplemente mejoras dentro de los procesos, estas mejoras comienzan desde el inicio de la planificación, con respecto suele haber discusiones respecto a la forma en la que se planificó, es útil para observar las fortalezas y debilidades que presentan los trabajadores luego de plasmar las actividades que realizan en su puesto laboral (Martínez, 2016).

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Antecedentes internacionales

Franco y Morales (2015), en su estudio titulado: “Análisis y estudio de la eficiencia operacional al interior de la organización Ebingel utilizando Metodología Kaizen”, tuvo como propósito analizar la eficiencia operacional tomando en cuenta parámetros para medir el costo de mano de obra y de tiempos muertos para los proyectos. Metodológicamente se caracterizó por ser cuantitativo y cualitativo utilizó una muestra que engloba a todos los trabajadores operativos que trabajan en la obra Ciudad del Bosque. Concluyendo que:

- Es importante que se sensibilice a los trabajadores Respecto a los cambios que se realizan en una empresa, pues les permite ser partícipes de los procesos garantizando el éxito de los objetivos de la empresa, pues sí observó que cuando los trabajadores no participan activamente suelen perder la motivación del trabajo lo que genera que la empresa tenga dificultades para lograr sus metas organizacionales.
- Se observó que interactuar con otras áreas mejora el desarrollo de programas recién implantados, además de generar ideas y mejorar los entendimientos de las situaciones nuevas que se dan en la organización. Asimismo, se pudo observar que cuando la gerencia ofrece su apoyo otras

áreas también siguen sus pasos siendo importante para que se garantice el cumplimiento de las metas organizacionales.

Ferrándiz (2017), en su estudio titulado: “Análisis de la eficiencia de los hospitales públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia” Tuvo como propósito que se mida la eficiencia dentro de los hospitales públicos en su ámbito de estudio, todo ello a través del modelo de frontera no paramétricos. La metodología aplicada es paramétrica y determinístico mediante el modelo DEA siendo una programación lineal facilitando la construcción de superficies eficientes. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones:

- Al analizar la eficiencia de dichos hospitales se obtuvo un índice de eficiencia media de 1,015797, lo que indica un grado de ineficiencia de 1,579%.
- La cantidad de centros de salud considerados como eficientes han ido creciendo positivamente se observó que en el primer año de análisis es incremento fue de dos, para el segundo año este incremento alcanzó a seis hospitales y para el siguiente año se incrementó a 8. De ese modo se puede pronosticar que para el último año al menos el 89% de los hospitales serán eficientes.
- Para finalizar se observó que el 59% de los hospitales tuvieron comportamientos eficientes en el periodo de estudio, pues solo dos hospitales se consideran eficientes en los tres años dentro del ámbito de estudio.

D. Cuevas y N. Mora (2020), en su estudio tuvo como propósito el análisis de los factores que tiene una incidencia en el gasto público en salud dentro del país de Chile comparándolo con otros países pertenecientes a la OCDE, aplicando la

metodología en las técnicas de emplear estadística a descriptiva respecto a la organización y presentación de los datos, Asimismo se caracterizó por realizar un análisis correlacional, los datos se extrajeron de la plataforma de la OCDE, que cuenta con 36 países miembros, se recopiló datos de los años del 2000 al 2017, arribándose a las siguientes conclusiones:

- Se observó que existen pocas investigaciones respecto a la salud pública y sobre el grado de eficiencia de la utilización de los recursos en el área de salud, así mismo el reconocimiento de aquellos factores que tienen una incidencia en el gasto público en salud se le puede considerar como uno de los factores principales para asignar recursos del estado.
- Se observó que al existir un desconocimiento sobre cómo se comportan las variables del sistema de salud genera un riesgo elevado al momento de utilizar de manera ineficiente las asignaciones presupuestarias que se destinan a dichas áreas, lo que impacta directamente en la atención de los usuarios que necesitan de este servicio.
- En ese sentido se analizan aquellos factores que tienen una incidencia con el gasto público en la salud utilizándose una metodología descriptiva, al respecto se observó que existen variables no significativas lo que permitió la inferencia que Chile tiene una menor inversión del PBI en gasto de salud respecto a otros países miembros de la OCDE.

Pabón y Palacios (2020), en su investigación tuvo como objetivo que se Determine la percepción de calidad en los servicios de salud tomando en cuenta la satisfacción de los usuarios en su ámbito de estudio, la metodología aplicada a esta investigación se caracterizó por ser descriptiva y cuantitativa la investigación se desarrolló entre los años 2017-2019, la población que utilizó el investigador fue de

3185 pacientes quienes realizaron el servicio de consulta externa en dicho hospital, arribándose a las conclusiones:

- Durante los tres años de la investigación se observó que las mujeres hacen un mayor uso de este servicio en comparación a la de los varones, ello respaldado por un 59.7 % de prevalencia.
- Respecto a la satisfacción de los usuarios se observó que el laboratorio clínico ofrece un mejor servicio debido a que obtuvo un alto porcentaje de aceptación con un 83% en contraste el último lugar lo obtuvo el servicio de citas donde solo el 74% de los encuestados se sintió satisfechos por la atención.
- En el área de urgencia suelen ser oportunos el cual tiene una demora Entre 10 a 20 minutos, lo mismo se observó que el servicio de consulta externa, esos tiempos indican la existencia de una atención oportuna sin que el paciente pierda el tiempo esperando.

2.3.2. Antecedentes nacionales

Otiniano (2016), en su estudio tuvo como objetivo general que se demuestre que la propuesta de creación de una Oficina de Auditoría Interna mejora la Eficiencia Operativa en la empresa Bermanlab, aplicando la metodología descriptiva e inductiva, con una población constituida con todas las sucursales internas en el ámbito de estudio de acuerdo a la SUNAT. Finalmente, arribó a la conclusión:

- Se observó que al realizar una evaluación a la empresa se pudo detectar algunos problemas en las áreas de compras, ventas y planillas, además de detectar deficiencias dentro de los componentes del COSO ERM, Además del ambiente interno, la evaluación de riesgos, permitiéndole a la empresa diagnosticar los riesgos que podrían afectar la eficiencia operativa.

- Luego de que la empresa implemente un sistema de auditoría interna basándose en el sistema del COSO, se pudieron ejecutar soluciones operativas que se llegaron a proponer para ello se utilizó el mapa de riesgos donde se detectaron en niveles de riesgos inconcebibles en las áreas de Compras, Ventas y Planillas, en ese sentido Se realizaron flujogramas para dichas áreas además de presentar medidas que prevengan los riesgos, así se pudo observar que los riesgos disminuyeron del 83% al 24%.

Urrunaga (2016), en su estudio titulado: “Gestión de Recursos en el Centro de Salud Siete Cuartones - MINSA” Cusco – 2015” con el objetivo que se determinará cómo se presenta la gestión de Recursos humanos dentro de su ámbito de estudio, por otro lado, la metodología aplicada es de tipo campo y el nivel es descriptivo. La población lo conformó 35 trabajadores del centro de Salud y para finalizar se concluyó que:

- Se observó que respecto a la forma como se gestiona los recursos humanos presenta una percepción regularmente adecuada, en relación a la satisfacción laboral y los encuestados indican regularmente adecuado, respecto a la capacidad y rendimiento de los trabajadores también lo perciben como regularmente adecuado, por otro lado, el ambiente laboral lo califican como adecuado.
- Finalmente se observó que respecto a la forma en la que gestionan los recursos o materiales, los encuestados los percibieron como inadecuado, sin embargo, presenta una tendencia a ser considerada adecuada, ello como consecuencia que más del 50% de los encuestados considera que no se tienen equipos ni instrumentos requeridos para atender adecuadamente

a los pacientes, además se observó que la forma en la que se gestionan los medicamentos e insumos son inadecuados. Respecto a los controles que se realizan de los bienes es percibido como regularmente adecuado. Sin embargo, uno de los aspectos que más llama la atención es la infraestructura pues los encuestados lo perciben como inadecuado.

Leal y Quispe (2018), en su estudio titulado: “Gestión por procesos para mejorar la Eficiencia Operativa del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018” con el objetivo general que se analice la gestión por procesos para que haya mejores en la eficiencia operativa del personal asistencial del ámbito de estudio. La metodología aplicada a esta investigación fue cuantitativa y propositiva, contó con un diseño no experimental de corte transversal, teniendo una población conformada por 98 usuarios atendidos en los meses de enero, febrero y marzo del 2018 turno de la tarde. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se observó que la atención en este centro odontológico es regular ello basado en la opinión de 47 encuestados que así lo indicaron, en contraste solo otra de personas consideran que la atención es mala.
- Respecto a la eficiencia del personal para brindar una atención de calidad, 41 personas de 98 indican que el personal es eficiente no obstante 17 personas indican que es mala.
- Respecto a la instalación de equipamientos tecnológicos modernizados se observó que 87 personas de los encuestados indicaron estar de acuerdo en contraste 11 personas estuvieron en desacuerdo al respecto.
- Respecto a la especialización de los trabajadores se observó que 50 usuarios indicaron estar de acuerdo, mientras que 48 personas no están de acuerdo.

- En relación a la duración de la atención en el centro odontológico se pudo observar que 67 personas que fueron encuesta indicaron estar de acuerdo no obstante 31 personas encuestadas indicaron no estar de acuerdo.
- Respecto al servicio eficiente y oportuno que brinda este centro odontológico de 98 encuestados 73 indican estar de acuerdo, mientras que 25 de ellos indican que el servicio no es el adecuado. Esas respuestas le permiten al centro odontológico realizar algunas mejoras para que los usuarios se sientan más satisfechos.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.Hipótesis

a) Hipótesis General

La gestión de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, Tambopata - Madre de Dios, año 2022.

b) Hipótesis específicas

1. Los recursos de los servicios de salud se relacionan significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.
2. La organización de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.

3.2.Identificación de variables e indicadores

Variable Independiente

- Gestión de los servicios de salud
 - Recursos
 - Organización

Variable Dependiente

- Eficiencia operativa
 - Optimización
 - Productos
 - Recursos
 - Intención De Mejora

3.3.Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptualizada	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Gestión de los servicios de salud	La Gerencia en servicios de salud está encargada de brindar eficientes servicios de salud a la población. Es un proceso dinámico, integral, sistemático y participativo bajo el liderazgo de la autoridad sanitaria, que se orienta por las políticas públicas establecidas para el sector salud (Villalobos, 2014).	La gestión de los servicios de salud hace referencia a un conjunto de elementos que tiene como propósito gestionar los procesos de manera eficiente de las actividades laborales en el establecimiento de salud, para ello se consideran los componentes de estrategia, procesos y la tecnología.	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de confort • Infraestructura • Equilibrio • Accesibilidad y visibilidad • Equipos disponibles • Señalización • Área de farmacia • Personal • Profesionales • Programación de las consultas • Citas disponibles • Historia clínica • Admisión 	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
	La eficiencia operativa es el resultado de la aplicación de acciones adecuadas que se desarrollan en el trabajo diario de una empresa. Esto va	La eficiencia operativa hace referencia al resultado de varios procesos de desempeño laboral dentro del establecimiento de		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Farmacia • Análisis de laboratorio • Tiempo • Tratamiento • Gratuidad
			Optimización	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas • Funciones • Procedimientos • Actividades • Plan Operativo del servicio 	

Eficiencia operativa	<p>conduciendo a utilizar los recursos mínimos para entregar productos de alta calidad. Es decir, la eficiencia operativa son todas las actividades que realiza una empresa con el objetivo de poder ofrecer bienes y servicios de la más alta calidad, y al costo más bajo posible (Leal & Quispe, 2018).</p>	<p>salud, para ello se requieren de elementos para poder obtener un nivel alto de eficiencia, para ello se consideran a la optimización, los recursos y la intención de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos administrativos • Herramientas • Habilidades • Condiciones nuevas • Oportunidades • Tiempo de espera • Duración de la atención • Servicio eficiente
		Productos	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos del servicio • Accesible • Estándares de calidad • Empatía • Insumos y equipos • Personal está capacitado
		Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión y participación • Recursos humanos • Capacidades • Estudios técnicos o superiores • Metas
		Intención De Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Conducción • Cargo • Motivan e incentivan • Política • Trabajo en equipo • Participación

IV. METODOLOGÍA

4.1.Ámbito de estudio: localización política y geográfica

Puerto Maldonado se ubica al sureste del Perú, capital de la Región de Madre de Dios, llamada antiguamente Amaru Mayo. Su fundación se remonta al año 1902, el primer lugar que comenzó a poblarse fue lo que en la actualidad se llama Pueblo Viejo. Esta ciudad es uno de los principales lugares de comercio en la Amazonía, asimismo debido a su flora y fauna que se encuentran en los bosques de la región fue nombrada como capital de la biodiversidad del Perú.

Está localizada en una meseta a 201 m.s.n.m., por donde confluyen los ríos Madre de Dios y Tambopata en la Selva Baja Sur de la Amazonía. Su ubicación geográfica se encuentra en las coordenadas 12° 30' 34'' de latitud Sur y 69° 10' 04'' de longitud Oeste.

Esta ciudad en los últimos años demostró un creciente desarrollo económico y crecimiento urbano como consecuencia de la carretera interoceánica Sur, permitiéndole transportar fácilmente bienes de la Amazonía al interior del país y viceversa generando un flujo económico dinámico (Municipalidad Provincial de Tambopata , 2014).

4.2.Tipo y nivel de investigación

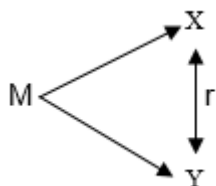
La presente investigación fue **básica**.

Dado que describe las variables de gestión de los servicios de salud y eficiencia operativa del Centro de Salud Jorge Chavez, Tambopata - Madre de Dios. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), este tipo de investigaciones se caracterizan por tener un origen teórico y busca incrementar el conocimiento respecto a las variables utilizadas sin que se realice alguna contrastación en la práctica.

La presente investigación fue descriptiva y correlacional.

La investigación fue **descriptiva**, pues buscó describir las características de un grupo, con la finalidad obtener información acerca de las dimensiones o variables objeto de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Así mismo, la investigación fue **correlacional** porque busco asociar o encontrar una relación de dependencia directa o indirecta en base a un patrón predecible para una muestra o población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



Donde:

M = Es la muestra, constituida por los trabajadores de salud

x= Es la variable Gestión de los servicios de salud

y= Es la variable Eficacia operativa

r= La relación entre las variables

4.3. Diseño de la investigación

La presente investigación fue no experimental.

Así también para investigación se realizó utilizando el diseño no experimental es utilizado para estudiar relaciones o fenómenos sin manipular deliberadamente variables independientes. En este tipo de diseño, el investigador no tiene control directo sobre las variables de interés y simplemente observa y registra los eventos o comportamientos tal como ocurren naturalmente. Aunque no hay manipulación de variables, se recopilan datos y se analizan para buscar patrones, correlaciones o asociaciones (Leedy & Ormrod, 2018).

4.4. Enfoque de la investigación

La presente investigación fue cuantitativa.

Para esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo esta es considerada como una metodología de investigación que se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos para describir, explicar o predecir fenómenos. Se caracteriza por la utilización de instrumentos de medición estandarizados, como cuestionarios o escalas de evaluación, y el uso de técnicas estadísticas para analizar los datos (Creswell, 2014).

4.5. Unidad de Análisis

Estuvo constituido por los trabajadores del Centro de Salud Jorge Chávez, de la provincia de Tambopata – Región Madre de Dios.

4.6. Población de Estudio

Estuvo constituido por 70 trabajadores del Centro de Salud Jorge Chávez, de la provincia de Tambopata – Región Madre de Dios.

Trabajadores	Total
Administrativos	23
Técnicos	47
Total	70

4.7. Tamaño de Muestra

En el presente estudio se consideró a la muestra censal – intencional, a los 70 trabajadores del Centro de Salud Jorge Chávez, de la provincia de Tambopata – Región Madre de Dios.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), indican que la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los encuestados o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso.

4.8. Técnicas de selección de muestra

Se utilizó el muestreo no probabilístico.

Es uno de los métodos de muestreo utilizados en estudios que tienen una población pequeña, se caracteriza por utilizar una selección aleatoria de los individuos que participaron en la investigación, un requisito importante que utiliza este muestreo es brindarle a toda la población igualdad de oportunidad para ser parte de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.9. Técnicas de recolección de información

Se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos que luego fueron procesados para poder describir la investigación.

Encuesta: Frecuentemente utilizada en investigaciones que buscan señalar los elementos y factores influyentes en el tema de investigación. Además, la encuesta se emplea a un conjunto de personas perteneciente a una población o muestra, de las cuales se obtendrá información acerca de las variables que se quiere estudiar (Trespacios, 2005).

En este trabajo de investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual estuvo distribuido de preguntas elaboradas con el propósito de tener respuestas claras y concisas por parte de los educandos.

Cuestionario: Considerado como un instrumento utilizado para recolectar información respecto a las variables que tiene relación con el tema de investigación. El conjunto de preguntas formuladas se dirige a una muestra que presenta rasgos comunes y

forman parte del estudio (Azofra, 1999).

4.10. Validez y confiabilidad del instrumento

Para validar el instrumento fue necesario que expertos en la materia puedan aprobar cada uno de los ítems que se presentó para recolectar la información, a este proceso se le llama juicio de expertos el cual es una metodología para validar la fiabilidad del instrumento que recolectó la información.

Por otro lado, para medir la confiabilidad fue necesario la aplicación del Alfa de Cronbach, este es un estadístico que tiene la capacidad de indicar el grado en el que se puede aplicar repetidamente un instrumento a un mismo individuo, siendo los mismos resultados, por otro lado, la validez hace referencia al grado donde un instrumento puede medir aquello que se supone tiene que medir.

4.11. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información

Se utilizaron dos métodos de análisis de datos, por un lado, el método descriptivo que se encargará de analizar las características de los individuos, por otro lado, se utilizará el método inferencial que permitirá la aceptación o no de las hipótesis planteadas.

Estadísticos descriptivos: Es útil para la evaluación de las frecuencias y así poder caracterizar adecuadamente las dimensiones planteadas por cada variable.

Respecto al análisis cuantitativo hace mención a cada proceso creativo y dinámico que genera la extracción de información de un conjunto de individuos que forman parte de la muestra de una investigación, este proceso es relevante debido a la aplicación estadística y el proceso numérico para que se elaboren las tablas de frecuencia que permitan la descripción y análisis adecuado de una investigación.

4.12. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Tipo de análisis: El análisis fue cuantitativo, bivariado.

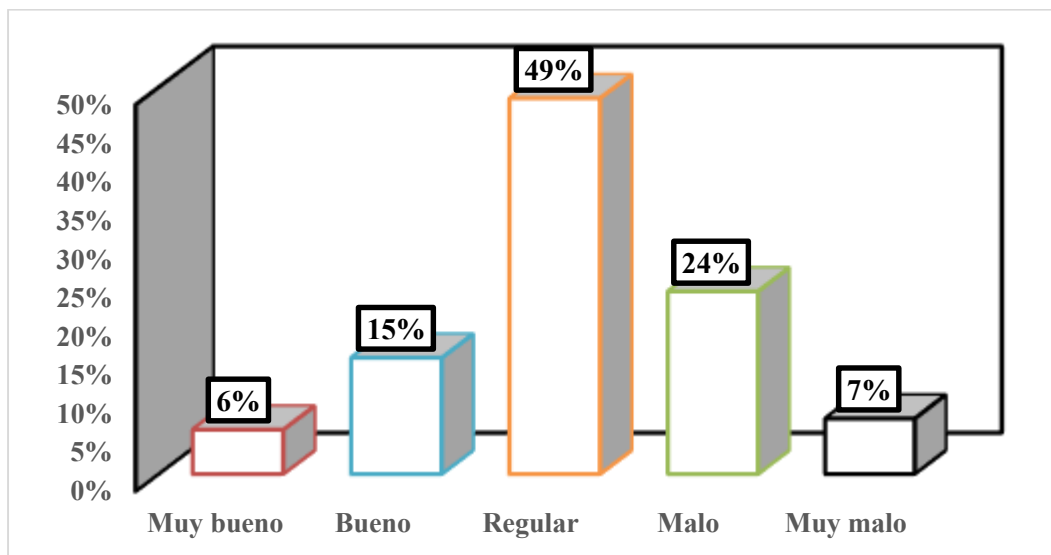
Tratamiento estadístico: Para el análisis de datos se usaron tablas con distribución de frecuencias absolutas y porcentuales, para el análisis de la relación de las variables se recurrió a tablas de doble entrada y se aplicó el test de Rho de Spearman, lo cual permitió comprobar la hipótesis planteada; por último, el nivel de significancia que se usó en el estudio fue de $P= 0.05$ (IC 95% margen de error 5%).

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Estadística descriptiva

Figura 1

Resultado estadístico de la variable Gestión de los servicios de salud



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Respecto a la figura 1, en relación a la variable Gestión de los servicios de salud en el ámbito de estudio, el 49% de los trabajadores encuestados mencionan que la Gestión de los servicios de salud es regular, por otra parte, el 24% de dichos trabajadores mencionan que la Gestión de los servicios de salud es mala, el 15% de dichos trabajadores mencionan que dicha Gestión de los servicios de salud es buena, y finalmente, el 7% mencionan que esta Gestión de los servicios de salud es muy mala.

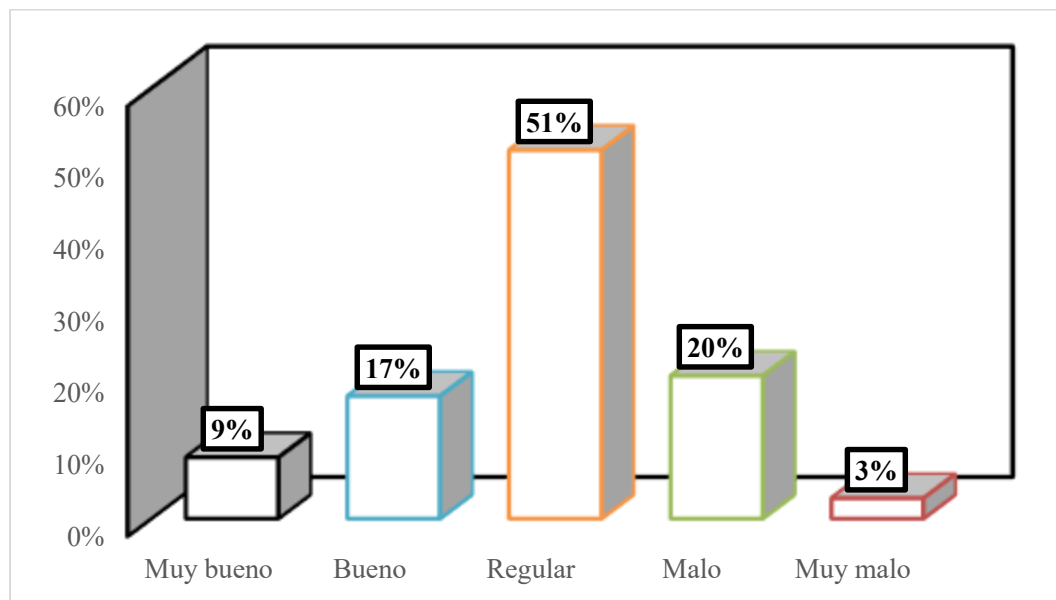
La variable en cuestión se centra en el proceso integral de planificación, organización, coordinación, supervisión y evaluación de los recursos y actividades relacionados con la prestación de servicios de salud. Esta tarea abarca diversas funciones y responsabilidades destinadas a asegurar que los servicios de salud se brinden de manera efectiva, eficiente,

segura y con alta calidad. Los resultados muestran que si bien existe una percepción mayoritaria de regularidad en la gestión de los servicios de salud en el ámbito de estudio, también hay una proporción considerable de trabajadores que la evalúan de manera negativa. Esto resalta la importancia de abordar las preocupaciones planteadas y avanzar hacia la mejora continua en la gestión de los servicios de salud.

Es crucial abordar las inquietudes expresadas por los trabajadores mediante la identificación de áreas problemáticas específicas y la implementación de planes de acción correctiva. Además, se deben mejorar la comunicación y la transparencia en la gestión, al mismo tiempo que se fomenta una cultura organizacional que valore el feedback de los empleados y esté comprometida con la excelencia en la prestación de servicios de salud. Este enfoque holístico no solo beneficiará a los trabajadores y pacientes, sino que también fortalecerá la eficiencia y la calidad del sistema de salud en su conjunto.

Figura 2

Resultado estadístico de la dimensión recursos



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la figura 2, con respecto a la dimensión Recursos del centro de Salud en mención, el 51% de los trabajadores mencionan que los recursos son regulares, por otra parte, el 20% de dichos trabajadores mencionan que los recursos son malos, el 17% de dichos trabajadores mencionan que los recursos son buenos, y por último, el 3% de los trabajadores encuestados mencionan que los recursos del centro de salud son muy malos.

Los resultados obtenidos subrayan la necesidad de mejorar la gestión de recursos en el centro de salud en cuestión. Aunque existe una percepción predominante de regularidad, la proporción significativa de respuestas negativas señala áreas de preocupación que necesitan atención y acción para asegurar un suministro adecuado y eficiente de recursos.

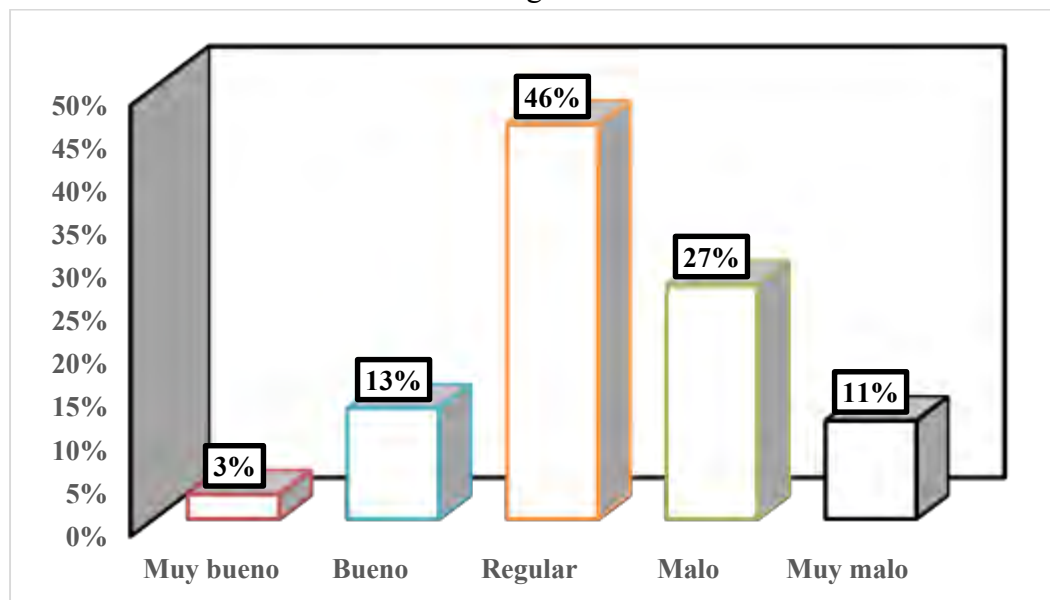
Es crucial reconocer que los recursos comprenden diversos aspectos, incluyendo recursos humanos, físicos, financieros, de información y apoyo comunitario. Con esta

comprensión, es posible sugerir alternativas de mejora específicas para abordar las preocupaciones relacionadas con los recursos del centro de salud.

Abordar estas preocupaciones es fundamental para garantizar una atención de calidad, mejorar la eficiencia operativa, mantener la satisfacción y retención del personal, y preservar la confianza del público en el sistema de salud.

Figura 3

Resultado estadístico de la dimensión organización



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

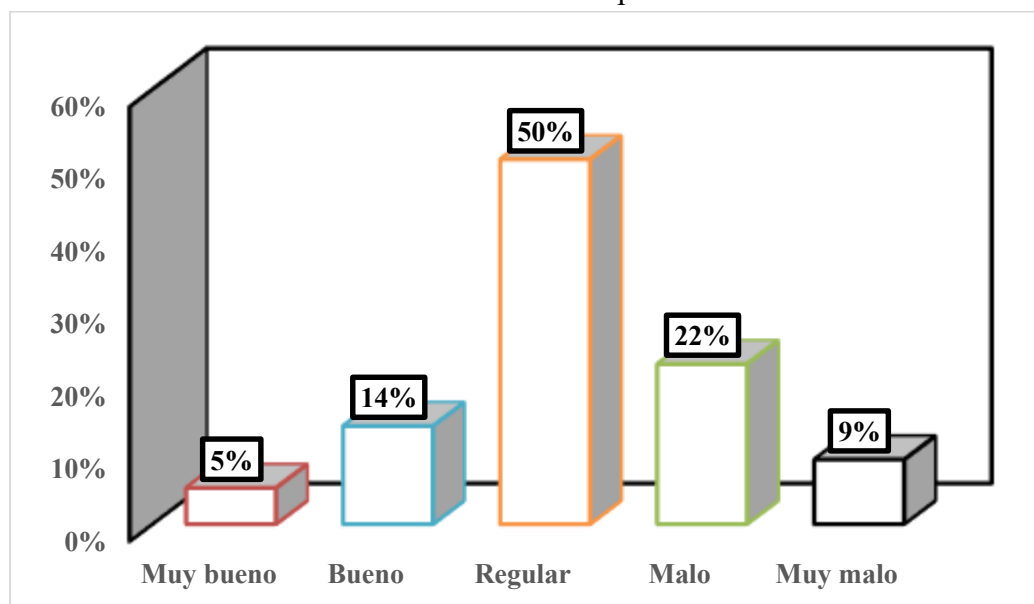
Según la Figura 3, con respecto a la dimensión Organización del Centro de Salud en mención, el 46% de los trabajadores encuestados mencionan que la organización es regular, por otra parte, el 27% de dichos trabajadores mencionan que la organización en el centro de salud es mala, el 13% de dichos trabajadores mencionan que la organización es buena, y finalmente, el 11% de los encuestados mencionan que la organización en el Centro de salud es muy mala.

Basándonos en los resultados obtenidos, es evidente la necesidad de mejorar la organización en el centro de salud. Aunque existe una percepción predominante de regularidad, la proporción significativa de respuestas negativas señala áreas de preocupación que requieren atención y acción para garantizar una organización eficiente y efectiva en el centro de salud.

Si se logra mejorar esta área, los beneficios serán tangibles tanto para el personal como para los pacientes. Una organización sólida es esencial para proporcionar una atención de calidad, promover una experiencia positiva para los pacientes y asegurar el éxito general del centro de salud en su misión de cuidar de la salud de la comunidad.

Figura 4

Resultado estadístico de la variable eficiencia operativa



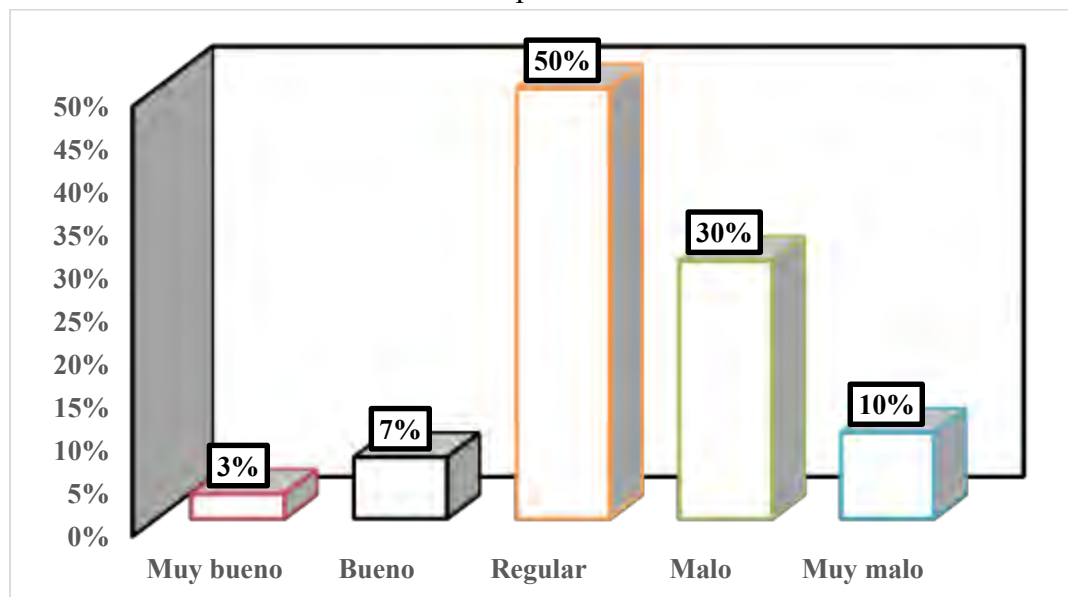
Nota. Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura 4, con respecto a la variable Eficiencia Operativa del Centro de salud en mención, el 50% de los trabajadores encuestados mencionan que dicha variable es regular, por otra parte, el 22% de dichos trabajadores indican que es mala, el 14% de dichos trabajadores mencionan que dicha variable es buena, y finalmente, el 9% de los trabajadores encuestados mencionan que la eficiencia operativa del Centro de Salud es muy mala.

Figura 5

Resultado estadístico de la dimensión optimización



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la Figura 5, con respecto a la dimensión Optimización en el Centro de Salud en mención, el 50% de los trabajadores encuestados manifiestan que dicha dimensión es regular, por otra parte, el 30% de dichos trabajadores manifiestan que la Optimización es mala, el 10% de dichos trabajadores manifiestan que la dimensión Optimización es muy mala y por último, solo el 7% indican que la optimización en el Centro de Salud es buena.

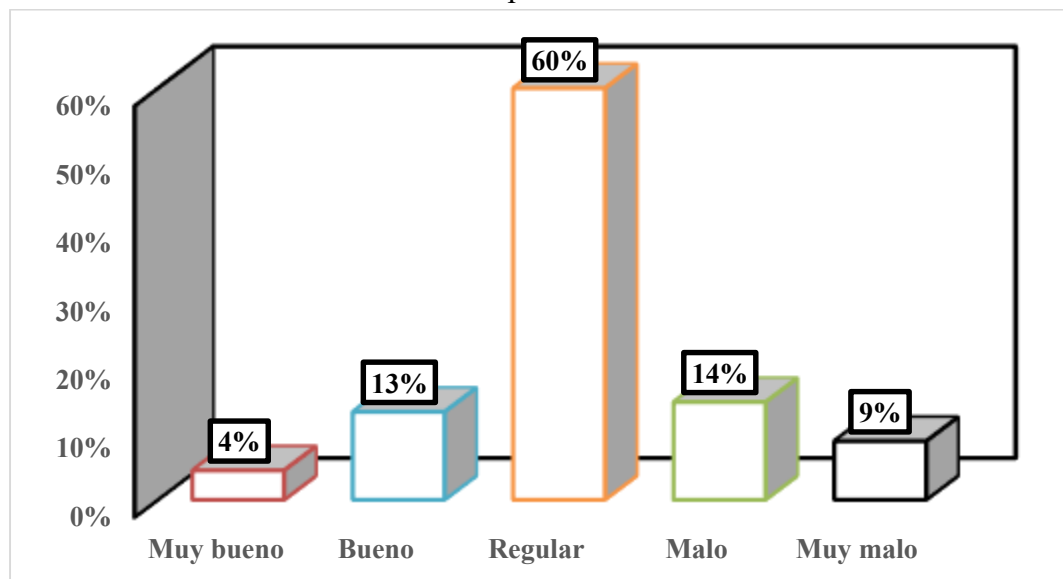
Los resultados indican que la percepción general de que la dimensión de optimización es solo "regular" entre la mitad de los empleados, señala áreas de oportunidad para mejorar los procesos y el rendimiento del centro de salud en su totalidad. Sin embargo, las percepciones negativas, especialmente aquellos que consideran la eficiencia como "mala" o "muy mala", sugieren problemas más profundos que requieren una atención urgente. Estos problemas pueden radicar en la gestión, la asignación de recursos o los procesos mismos del centro de salud, lo que afecta directamente la calidad del servicio ofrecido.

Para validar tanto los porcentajes positivos como los negativos, es crucial investigar qué factores contribuyen a cada percepción. Esto podría lograrse mediante encuestas adicionales, entrevistas individuales o grupos focales para obtener una comprensión más profunda de los desafíos específicos que enfrenta el centro de salud.

Una vez identificados los problemas, se pueden implementar acciones concretas para abordarlos. Esto podría incluir un análisis exhaustivo de los procesos internos para identificar áreas de mejora, así como la capacitación y desarrollo del personal para mejorar sus habilidades y conocimientos. Además, la optimización de recursos, la implementación de tecnología adecuada y el fomento de una cultura de mejora continua son aspectos esenciales para mejorar la eficiencia operativa del centro de salud.

Figura 6

Resultado estadístico de la dimensión productos



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la Figura 6, con respecto a la dimensión Productos del Centro de Salud en mención, el 50% de los encuestados indican que los productos son regulares, por otra parte, el 14% de dichos trabajadores manifiestan que los productos son malos, el 13% de dichos trabajadores manifiestan que los productos son buenos, y finalmente, el 9% de los encuestados indican que los productos del Centro de Salud son muy malos.

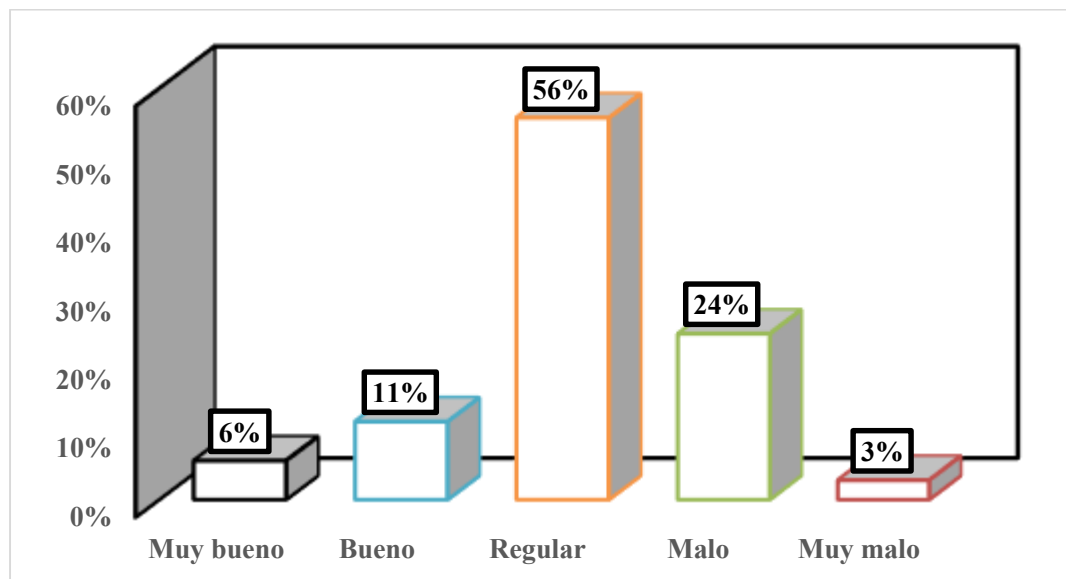
Los resultados obtenidos revelan una situación preocupante en cuanto a la percepción de los empleados sobre la calidad de los productos del Centro de Salud. Aunque la mayoría percibe una regularidad, es inquietante que una proporción significativa de empleados considere los productos como malos o muy malos. Esta discrepancia sugiere una variabilidad considerable en la calidad de los productos, lo que podría afectar la satisfacción del paciente y la efectividad de los tratamientos médicos. Por lo tanto, es crucial tomar medidas concretas para identificar y abordar los problemas subyacentes que contribuyen a esta disparidad en las percepciones.

Es esencial realizar una evaluación detallada de la cadena de suministro y los procesos de fabricación para identificar posibles puntos de falla que podrían afectar la calidad de los productos. Además, se debe proporcionar una capacitación adecuada al personal para garantizar su conocimiento sobre la fabricación y manipulación de productos.

La implementación de controles de calidad más estrictos y la inversión en tecnología y recursos también son fundamentales para mejorar la calidad y consistencia de los productos. Además, recopilar comentarios de los pacientes sobre la calidad de los productos es crucial para realizar mejoras continuas.

Figura 7

Resultado estadístico de la dimensión recursos



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la Figura 7, con respecto a la dimensión recursos del centro de salud en mención, el 56% de los encuestados exponen que los recursos con los que cuenta en centro de salud son regulares, por otra parte, el 24% de dichos trabajadores manifiestan que los recursos son malos, el 11% de dichos trabajadores manifiestan que los recursos son buenos, y finalmente, únicamente el 3% de los trabajadores indican que los recursos con los que cuenta en centro de salud son muy malos.

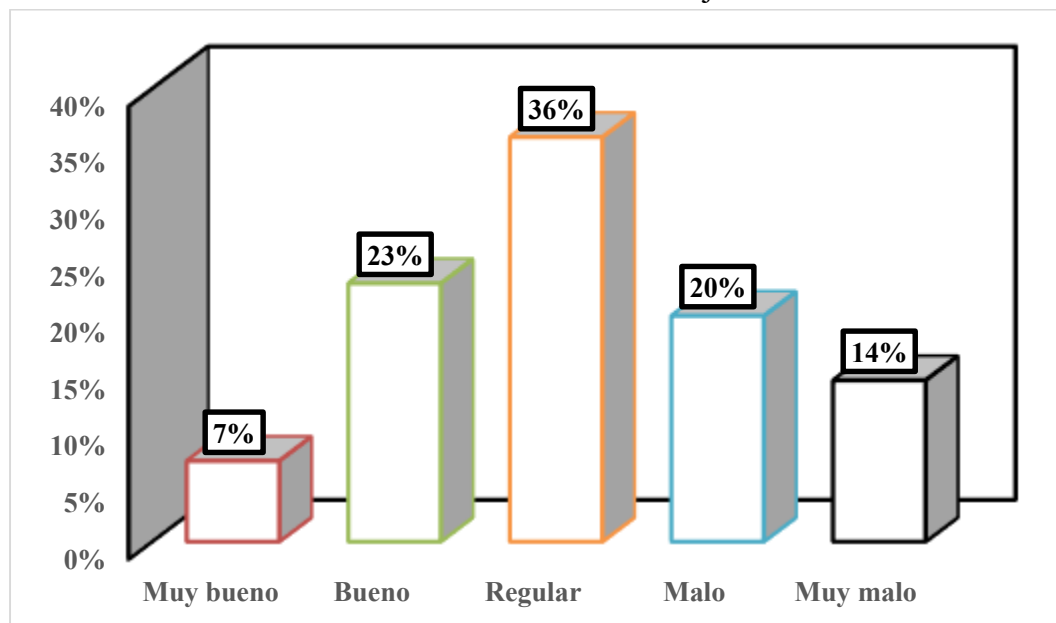
Los resultados de esta dimensión muestran que una proporción considerable de trabajadores considera los recursos del Centro de Salud como malos, mientras que muy pocos los perciben como buenos o muy buenos. Esta situación señala áreas de preocupación que requieren atención urgente.

Es esencial abordar estas preocupaciones mediante medidas concretas para mejorar tanto la calidad como la disponibilidad de los recursos del Centro de Salud. Esto beneficiará al personal al garantizar que tengan los medios necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva, y también mejorará la atención y el tratamiento brindado a los pacientes.

Para lograr esto, se pueden considerar varias acciones, como una evaluación exhaustiva de los recursos disponibles para identificar áreas de deficiencia y establecer planes de mejora específicos. Además, es fundamental optimizar los procesos de adquisición y distribución de recursos, así como proporcionar capacitación al personal para que utilice los recursos de manera más eficiente.

Figura 8

Resultado estadístico de la dimensión intención de mejora



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según la Figura 8, con respecto a la dimensión Intención de mejora en el centro de Salud en mención, el 36% de los trabajadores encuestados exponen que la intención de mejora en el centro de salud es regular, por otra parte, el 23% de dichos trabajadores indican que la intención de mejora es buena, el 20% de dichos trabajadores manifiestan que la intención de mejora es mala, y por último, solo el 7% de los encuestados mencionan que la intención de mejora en el centro de salud es muy buena.

Los resultados muestran un alto porcentaje de "regular" de la intención de mejora, lo que indica una clara necesidad de impulsar un mayor compromiso y acción hacia la mejora continua en el Centro de Salud. Se requieren esfuerzos más sólidos y coordinados para inspirar confianza y promover un cambio positivo en la institución. Es probable que la falta de un enfoque claro o suficiente impulso esté obstaculizando la implementación de cambios

significativos, lo que sugiere una posible carencia de compromiso o liderazgo para impulsar mejoras.

Aunque se observan algunos esfuerzos positivos para mejorar, queda mucho por hacer para aumentar la confianza en la capacidad del Centro de Salud para avanzar. Para lograr una mejora efectiva, es fundamental que el establecimiento establezca objetivos claros, asignando los recursos adecuados y promoviendo una cultura organizacional que valore y fomente la innovación y el crecimiento.

Además, es esencial complementar estas acciones con un monitoreo y evaluación constantes para observar el progreso hacia los objetivos de mejora. Esto permitirá ajustar las estrategias según sea necesario en función de los resultados obtenidos.

Por último, una comunicación transparente y participativa entre todo el personal del Centro de Salud es fundamental para el éxito del proceso. Esto garantizará que todos estén informados, motivados y comprometidos con el proceso de mejora continua.

5.1 Pruebas de hipótesis

Hipótesis General

- Ho: La gestión de los servicios de salud no se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, Tambopata - Madre de Dios, año 2022.
- Ha: La gestión de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, Tambopata - Madre de Dios, año 2022.

Tabla 2

Correlación de la gestión de los servicios de salud y la eficacia operativa

		Correlaciones		
			Gestión de los servicios de salud	Eficacia operativa
Rho de Spearman	Gestión de los servicios de salud	Coefficiente de correlación	1,000	0,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Eficacia operativa	Coefficiente de correlación	0,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Herramienta estadística SPSS v. 26

Rho de Spearman =0,857

Interpretación:

La tabla 2, muestra toda información acerca de la relación entre las dos variables en estudio, de las cuales se obtiene que, el valor de significancia bilateral (p-valor) es igual a $p = 0.000$, y este valor es inferior a $\alpha = 0.05$ (máximo permitido) de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, se concluye que la gestión de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, Tambopata - Madre de Dios, año 2022.

Por otro lado, de la misma forma se obtuvo el valor del estadístico de correlación denominado Rho de Spearman igual a 0.857 (85.7%) y dicho valor indica que existe una relación positiva considerable entre dichas variables, de acuerdo a la escala de valoración de coeficiente de relación Rho de Spearman.

Hipótesis Especifica 1

- Ho: Los recursos de los servicios de salud no se relacionan significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.
- Ha: Los recursos de los servicios de salud se relacionan significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.

Tabla 3

Correlación de los recursos de los servicios de salud y la eficacia operativa

		Correlaciones		
			Recursos de los servicios de salud	Eficacia operativa
Rho de Spearman	Recursos de los servicios de salud	Coeficiente de correlación	1,000	0,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Rho de Spearman	Eficacia operativa	Coeficiente de correlación	0,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Herramienta estadística SPSS v. 26

Rho de Spearman =0,803

Interpretación:

La tabla 3, muestra toda información acerca de la relación entre las dos variables en estudio, de las cuales se obtiene que, el valor de significancia bilateral (p-valor) es igual a $p = 0.000$, y este valor es inferior a $\alpha = 0.05$ (máximo permitido) de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, se concluye que los recursos de los servicios de salud se relacionan significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.

Por otro lado, de la misma forma se obtuvo el valor del estadístico de correlación denominado Rho de Spearman igual a 0.803 (80.3%) y dicho valor indica que existe una relación positiva considerable entre dichas variables, de acuerdo a la escala de valoración de coeficiente de relación Rho de Spearman.

Hipótesis Específica 2

- Ho: La organización de los servicios de salud no se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.
- Ha: La organización de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.

Tabla 4

Correlación de la organización de los servicios de salud y la eficacia operativa

Correlaciones				
			Organización de los servicios de salud	Eficacia operativa
Rho de Spearman	Organización de los servicios de salud	Coefficiente de correlación	1,000	0,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Eficacia operativa	Coefficiente de correlación	0,736**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		70	70	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Herramienta estadística SPSS v. 26

Rho de Spearman =0,736

Interpretación:

La tabla 4, muestra toda información acerca de la relación entre las dos variables en estudio, de las cuales se obtiene que, el valor de significancia bilateral (p-valor) es igual a $p = 0.000$, y este valor es inferior a $\alpha = 0.05$ (máximo permitido) de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, se concluye que la organización de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.

Por otro lado, de la misma forma se obtuvo el valor del estadístico de correlación denominado Rho de Spearman igual a 0.736 (73.6%) y dicho valor indica que existe una relación positiva considerable entre dichas variables, de acuerdo a la escala de valoración de coeficiente de relación Rho de Spearman.

DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 2, para el objetivo general se llega a determinar que la gestión de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, Tambopata - Madre de Dios, año 2022, esto se debe el valor de significancia bilateral (p-valor) es igual a $p = 0.000$, y este valor es inferior a $\alpha = 0.05$ (máximo permitido) de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, por otro lado, el valor del estadístico de correlación denominado Rho de Spearman igual a 0.857 (85.7%) y dicho valor indica que existe una relación positiva considerable entre dichas variables. Dichos datos son similares y tienen concordancia con el trabajo de Ferrándiz (2017), donde se indica que la cantidad de centros de salud considerados como eficientes han ido creciendo positivamente se observó que en el primer año de análisis es el incremento fue de dos, para el segundo año este incremento alcanzó a seis hospitales y para el siguiente año se incrementó a 8. De ese modo se puede pronosticar que para el último año al menos el 89% de los hospitales serán eficientes. A ello se puede fundamentar con la teoría de donde menciona que los servicios de salud están encargados de prestar un servicio público eficiente a los usuarios de salud, lo que implica un mejor funcionamiento de las postas, los consultorios, los servicios de salud en general que brinda, considerándose a ésta como un proceso en constante cambio, integral, sistemático y participativo donde el líder es la autoridad sanitaria con la responsabilidad de dirigir y orientar las políticas públicas en materia de salud de forma coordinada y organizada con otras instituciones públicas o privadas que tienen como principal objetivo promover la salud pública en el país.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 3, para el objetivo específico 1 se llega a determinar que los recursos de los servicios de salud se relacionan significativamente con la

eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022, esto se debe al valor de significancia bilateral (p-valor) es igual a $p = 0.000$, y este valor es inferior a $\alpha = 0.05$ (máximo permitido) de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, por otro lado, el valor del estadístico de correlación denominado Rho de Spearman igual a 0.803 (80.3%) y dicho valor indica que existe una relación positiva considerable entre dichas variables. Dichos datos son similares y tienen concordancia con el trabajo de Urrunaga (2016) donde se indica que la forma en la que gestionan los recursos o materiales, los encuestados los percibieron como inadecuado, sin embargo, presenta una tendencia a ser considerada adecuada, ello como consecuencia que más del 50% de los encuestados considera que no se tienen equipos ni instrumentos requeridos para atender adecuadamente a los pacientes, además se observó que la forma en la que se gestionan los medicamentos e insumos son inadecuados. Dichos resultados se pueden fundamentar con la teoría de Martínez (2016) el cual indica que son todos insumos que se utilizan para producir nuevos productos que tengan un mayor valor comercial y económico, al respecto se toman en cuenta metas de productividad, al respecto es importante que se empleen adecuadamente los recursos.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 4, para el objetivo específico 2 se llega a determinar que la organización de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022, esto se debe al valor de significancia bilateral (p-valor) es igual a $p = 0.000$, y este valor es inferior a $\alpha = 0.05$ (máximo permitido) de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, por otro lado, el valor del estadístico de correlación denominado Rho de Spearman igual a 0.736 (73.6%) y dicho valor indica que existe una relación positiva considerable entre dichas variables. Dichos datos son similares y tienen

concordancia con el trabajo de Urrunaga (2016) donde se indica que la forma como se gestiona los recursos humanos presenta una percepción regularmente adecuada, en relación a la satisfacción laboral y los encuestados indican regularmente adecuado, respecto a la capacidad y rendimiento de los trabajadores también lo perciben como regularmente adecuado, por otro lado, el ambiente laboral lo califican como adecuado. Dichos resultados se pueden fundamentar con la teoría de Bravo (2016) el cual indica que es un conjunto de acciones y planes que sirven para tomar una decisión adecuada, pues vienen a formar parte del aspecto operativo al momento en el que se implementa dentro de una organización para que esto pueda mejorar. Pueden ser aplicadas en varias áreas de acuerdo a las necesidades de la institución.

CONCLUSIONES

Conclusión General

A partir de los hallazgos encontrados respecto a determinar de qué manera la gestión de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022. De acuerdo al valor de $p = 0.00 < 0.05$ (prueba Rho de Spearman), se puede afirmar que la gestión de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, Tambopata - Madre de Dios, año 2022, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 85.7%. Por ende, tal caso significa que, según los resultados obtenidos en el apartado de los resultados, se demuestra que al realizar mejoras fundamentales en la gestión de los servicios de salud se podrá generar una eficiencia operativa adecuada para el centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022, dado que existe relación directa entre las variables del estudio realizado.

Conclusiones Específicas

A partir de los hallazgos encontrados respecto a determinar de qué manera los recursos de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022. De acuerdo al valor de $p = 0.00 < 0.05$ (prueba Rho de Spearman), se puede afirmar que los recursos de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, Tambopata - Madre de Dios, año 2022, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 80.3%. Por ende, tal caso significa que, según los resultados obtenidos en el apartado de los resultados, se demuestra que al realizar un manejo adecuado de los recursos de los

servicios de salud se podrá generar una eficiencia operativa que sea beneficiosa para el funcionamiento del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022, dado que existe relación directa entre las variables del estudio realizado.

A partir de los hallazgos encontrados respecto a determinar de qué manera la organización de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022. De acuerdo al valor de $p = 0.00 < 0.05$ (prueba Rho de Spearman), se puede afirmar que la organización de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 73.6%. Por ende, tal caso significa que, según los resultados obtenidos en el apartado de los resultados, se demuestra que al tener una organización de los servicios de salud se podrá tener una eficiencia operativa que sea sumamente adecuado para el funcionamiento del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022, dado que existe relación directa entre las variables del estudio realizado.

RECOMENDACIONES

Recomendación General

Se recomienda a los directivos del Centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, establecer metas y crear un plan de mejora alcanzable, las metas deben ser precisas y de naturaleza cuantitativa, asimismo, crear equipos de trabajo equilibrados y competentes ya que es imprescindible que el equipo de trabajo esté conformado por personal con habilidades y niveles de experiencia variados que se complementen entre sí y que aporten valor al sistema, y también se recomienda considerar los factores humanos por sobre la tecnología e ingeniería en el diseño de sistemas y procesos de atención médica, ya que son acciones claves que aporta muchos beneficios e incrementa la calidad del servicio gracias a que los procesos de atención son más eficientes, existe mejor comunicación entre proveedores médicos, mejor comprensión de la condición médica de un paciente y hay menor riesgo de problemas médicos relacionados con errores en dispositivos o máquinas

Recomendaciones Específicas

Se recomienda a los directivos del Centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, acondicionar periódicamente la infraestructura del centro de salud para que los pacientes perciban un ambiente de confort, hacer mantenimiento a los equipos disponibles para evitar fallas o inconvenientes en las consultas, tener a disposición áreas verdes ya que es importante tener contacto con la naturaleza, mejorar la señalización para dirigir a los pacientes y familiares y que estos no se pierdan o ingresen a un pasillo equivocado, también se

recomienda capacitar al personal para que sean más empáticos y brinden información de mejor manera al momento de que los pacientes compren medicamentos.

Se recomienda a los directivos del Centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, respetar las programaciones de las consultas, sin embargo, priorizar la atención para embarazadas y para los casos de gravedad, agilizar la disposición del historial clínico de todo paciente para atenderlos más rápido, asimismo, acelerar la atención en las farmacias, en los resultados de análisis de laboratorio y en los tratamientos médicos, realizar capacitaciones al personal para que ellos puedan brindar atención con un mejor trato a los pacientes ya que una buena atención también es parte del servicio de calidad en los centros de salud.

BIBLIOGRAFÍA

- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad*, 55-59.
- Azofra, M. J. (1999). *Cuestionarios*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public Administration Review*, 846-860.
- Bravo, J. (2016). *Gestión avanzada de procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Calvo, J., & Pelegrin, A. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Cuba: Retos de la Dirección.
- Camacho, V. (2022). *Gestión de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Militar Central - Lima, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.
- CEPEG. (2020). *Importancia de la gestión en servicios de salud en el Perú*. Lima: CEPEG.
- Contreras, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (2016). *Alcances Teóricos al concepto de eficiencia Organizativa*. Santiago de Chile: Lider.
- Cordero, L. (2016). Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*.
- Creswell, J. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Cuevas, D., & Mora, N. (2020). *Eficiencia del uso de los Recursos Públicos una aplicación al sistema de Salud Chileno en comparación a la OCDE*. Los Ángeles: Universidad de Concepción.

- Dilorenzo, T. (3 de Agosto de 2022). *Servicio Público*. Obtenido de Wikipedia:
https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_p%C3%BAblico
- Dirección Regional de Salud . (2016). *Análisis de los determinantes del estado de salud*. Madre de Dios: Dirección Regional de salud Madre de Dios.
- Electric, S. (2020). Formas simples para mejorar la eficiencia hospitalaria. *Schneide*.
- Enciclopedia Económica. (5 de Agosto de 2022). *Grudemi*. Obtenido de
<https://enciclopediaeconomica.com/servicios-publicos/>
- Ferlie, E., Lynn, L., & Pollitt, C. (2012). *The Oxford Handbook of Public Management*. Oxford University Press.
- Ferrándiz, R. (2017). *Análisis de la eficiencia de los hospitales públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. España: Universidad Católica de Murcia.
- Franco, I., & Morales, D. (2015). *Análisis y estudio de la eficiencia operacional al interior de la organización Ebingel utilizando Metodología Kaizen*. Medellín : Universidad Nacional de Colombia.
- G., A., & López, J. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*.
- Gatelo, G. (2019). *Evaluación de la eficiencia operativa del proceso de servicio para la toma de decisiones de inversión y diseño de control interno en el palace hotel S.A.C. . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.
- Guerrero, L., & Urteaga, P. (2017). *Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú*. Lima: Rev Acad Peru Salud .
- Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? . *Public Administration*, 3-19.
- INEI. (12 de Abril de 2016). *INEI*. Obtenido de <https://www.inei.gov.pe/preguntas-frecuentes/>
- Instituto de Medicina . (24 de Enero de 2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. *National Academies Press*. Obtenido de National Academies Press.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática . (2011). *Determinantes de la pobreza*. Lima.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (14 de Febrero de 2017). Obtenido de Gestión Pública en el Perú: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1531/Libro.pdf
- J. González del Valle. (2021). *La Gestión del Servicio y la fidelización en Salones de Belleza – 2021*. Lima : Universidad Peruana de las Américas.
- Jiménez, E. (2018). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual . *Rev Cubana Salud Pública*.
- Leal, E., & Quispe, C. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la Eficiencia Operativa del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Leedy, P., & Ormrod, J. (2018). *Practical research: Planning and design* . Pearson.
- Manene, L. (2013). *Eficacia, Eficiencia y Efectividad en el desempeño del trabajo*. Actualidad Empresa.
- Manrique, A. (2016). *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar*. Colombia: Pensamiento y Gestión.
- Martínez, M. (2016). *La Gestión Empresarial, equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Minchan, A., Vásquez, B., Arangoitia, C., & Moreno, D. (2018). *Fundamentos de Salud Pública*.

Lima: Creative Siderkick.

MINSA. (2021). *Norma Técnica de Categorías de establecimientos del Sector Salud*. Lima :

Dirección General de Salud de las Personas.

Municipalidad Provincial de Tambopata . (2014). *Plan de Desarrollo Urbano Puerto Maldonado*

- 2024. Tambopata: Municipalidad Provincial de Tambopata .

Organización de las Naciones Unidas . (12 de Abril de 2016). Obtenido de [http://onu.org.pe/wp-](http://onu.org.pe/wp-content/uploads/2015/11/UNSDG_Logo_2016_SP.png)

[content/uploads/2015/11/UNSDG_Logo_2016_SP.png](http://onu.org.pe/wp-content/uploads/2015/11/UNSDG_Logo_2016_SP.png)

Organización Mundial de la Salud. (Marzo de 2018). *Health systems: improving performance*.

Obtenido de Health systems: improving performance:

<https://www.who.int/healthsystems/strategy/en/>

Otiniano, J. (2016). *Propuesta de creación de una oficina de Auditoría Interna en la Empresa*

Bermanlab, para mejorar la Eficiencia Operativa, en el distrito de Trujillo, Año 2015.

Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo.

Pabon, M., & Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la*

satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-

2019. Barranquilla: Universidad de la Costa.

Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). *El compromiso organizacional como parte*

del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. México: Revista

Internacional Administración y Finanzas.

Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Pollitt, C. (2003). *The Essential Public Manager*. McGraw-Hill Education.

- Quiroa, M. (09 de Noviembre de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia-operativa.html>
- Riegelman, R. (2014). *Public health 101: Healthy people-healthy populations*. Jones & Bartlett Publishers.
- Sanz, B. (16 de Abril de 2020). *5 Estrategias para incrementar la eficiencia operativa en tu empresa*. Obtenido de Think Blg: <https://empresas.blogthinkbig.com/eficiencia-operativa/>
- Shi, L., & Singh, D. (2017). *Essentials of the US health care system*. Jones & Bartlett Learning.
- Tambo, M. (2018). *Gestión de los servicios de salud con enfoque intercultural para comunidades nativas del departamento de Madre de Dios- 2018*. Madre de Dios: Universidad César Vallejo.
- Trespalacios, J. V. (2005). *Investigación de mercados*. Madrid: Thompson.
- Valles, A. (2020). *Modelos y Teorías de Salud Pública* . México: Universidad Autónoma de Baja California.
- Velázquez, L. (2016). *La Gestión de servicios de TI orientada al cliente*. México: P. Solares.
- Villalbí, J. (2012). *Los servicios de salud pública: marco conceptual y organización*. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad .
- Villalobos, K. (2014). *Gestión en Salud Pública: Una manera de participación comunitaria* . Venezuela: Universidad Bolivariana de Venezuela .
- Zelada, M. (2016). *Mayor eficiencia operativa a mayor grado de implementación de Herramientas Lean en Empresa de Energía, Lima, Perú*”. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptualizada	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Gestión de los servicios de salud	La Gerencia en servicios de salud se encarga de la prestación eficiente de los servicios de salud a la población. Esto implica la gestión del funcionamiento de los nosocomios, postas, clínicas, consultorios y servicios generales de salud. Es un proceso dinámico, integral, sistemático y participativo bajo el liderazgo y conducción de la autoridad sanitaria, el cual está orientado a que las políticas, planes, programas y proyectos de salud pública se realicen de manera efectiva (Villalobos, 2014)	La gestión de los servicios de salud hace referencia a un conjunto de elementos que tiene como propósito gestionar los procesos de manera eficiente de las actividades laborales en el establecimiento de salud, para ello se consideran los componentes de estrategia, procesos y la tecnología.	<p>Recursos</p> <p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ambiente de confort • infraestructura • equilibrio • accesibilidad y visibilidad • equipos disponibles • señalización • área de farmacia • personal • profesionales • programación de las consultas • citas disponibles • historia clínica • admisión • farmacia • análisis de laboratorio • tiempo • tratamiento • gratuidad • problemas • funciones
Eficiencia operativa	La eficiencia operativa es el resultado de la aplicación de acciones adecuadas que se desarrollan en el trabajo diario de una empresa. Esto va conduciendo a utilizar los recursos mínimos para entregar productos de alta calidad. Es decir, la eficiencia operativa son todas las	La eficiencia operativa hace referencia al resultado de varios procesos de desempeño laboral dentro del establecimiento de salud, para ello se requieren de elementos para poder obtener un	Optimización	<ul style="list-style-type: none"> • procedimientos • actividades • Plan Operativo del servicio

actividades que realiza una empresa con el objetivo de poder ofrecer bienes y servicios de la más alta calidad, y al costo más bajo posible (Leal & Quispe, 2018)

nivel alto de eficiencia, para ello se consideran a la optimización, los recursos y la intención de mejora.

Productos	<ul style="list-style-type: none"> • conocimientos administrativos • herramientas • habilidades • condiciones nuevas • oportunidades • tiempo de espera • duración de la atención • servicio eficiente • lineamientos del servicio
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • accesible • estándares de calidad • empatía • insumos y equipos • personal está capacitado • opinión y participación • recursos humanos • capacidades • estudios técnicos o superiores
Intención de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • metas • conducción • cargo • motivan e incentivan • política • trabajo en equipo • Participación

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Tipo de investigación
<p>Problema general ¿De qué manera la gestión de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera los recursos de los servicios de salud se relacionan con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022?</p> <p>¿De qué manera la organización de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la gestión de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar de qué manera los recursos de los servicios de salud se relacionan con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022</p> <p>Determinar de qué manera la organización de los servicios de salud se relaciona con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022</p>	<p>Hipótesis general La gestión de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Los recursos de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022</p> <p>La organización de los servicios de salud se relaciona significativamente con la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chavez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios, año 2022</p>	<p>Variable I: Gestión de los servicios de salud</p> <p>Variable II: Eficiencia operativa</p>	<p>Recursos</p> <p>Organización</p> <p>Productos</p> <p>Recursos</p> <p>Intención De Mejora</p>	<p>Alcance • Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño • No experimental</p> <p>Población 70 trabajadores del Centro de Salud Jorge Chavez, de la provincia de Tambopata – Región Madre de Dios</p> <p>Muestra 70 trabajadores del Centro de Salud Jorge Chavez, de la provincia de Tambopata – Región Madre de Dios</p> <p>Técnica • Encuesta</p> <p>Instrumentos • Cuestionario</p>

Anexo 3: Matriz de instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ítems	Escala
Gestión de los servicios de salud	Recursos	ambiente de confort	¿Su atención se realizó en un ambiente de confort?	5. Siempre 4. Casi Siempre 3. Algunas veces 2. Casi nunca 1. Nunca
		infraestructura	¿La infraestructura favorece los procesos asistenciales?	
		equilibrio	¿La infraestructura sostiene equilibrio con la naturaleza y el paisajismo?	
		accesibilidad y visibilidad	¿El diseño favorece la accesibilidad y visibilidad de los ambientes?	
		equipos disponibles	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	
		señalización	¿La señalización es adecuada para orientar a los pacientes o familiares?	
		área de farmacia	¿El área de farmacia contó con todos los medicamentos indicados por el proveedor?	
		personal	¿El personal de farmacia le explicó a usted y/o familiares con palabras fáciles de entender sobre los medicamentos recetados?	
	Organización	profesionales	¿Cómo considera usted la disponibilidad de profesionales de la salud?	
		programación de las consultas	¿Su atención se realizó respetando la programación de las consultas?	
		citas disponibles	¿Usted encontró citas disponibles?	
		historia clínica	¿Su historia clínica se encontraba disponible para su atención?	
		admisión	¿La atención en admisión fue rápida?	
		farmacia	¿La atención en farmacia fue rápida?	
		análisis de laboratorio	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	
		tiempo	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	
		tratamiento	¿El tiempo de espera utilizado para recibir tratamiento fue corto?	
	gratuidad	¿Cómo considera la gratuidad de la atención en el Centro de salud?		
	Optimización	problemas	Conoce los problemas del servicio que afectan los objetivos y metas profesionales	
funciones		Usted cumple conoce y funciones asignadas a su puesto		
procedimientos		Considera usted que los procedimientos y funciones a realizar están bien definidos por especialidades.		
actividades		Conoce los procesos para mejorar las actividades		
Plan Operativo del servicio		Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del servicio.		

Eficiencia operativa		conocimientos administrativos	El personal posee conocimientos administrativos básicos para un desempeño favorable	5. Siempre 4. Casi Siempre 3. Algunas veces 2. Casi nunca 1. Nunca
		herramientas	La institución proporciona herramientas para desarrollar conocimientos necesarios	
		habilidades	El personal puede adquirir habilidades nuevas para su desempeño	
		condiciones nuevas	El personal que tiene más tiempo en la institución se adaptará a condiciones nuevas	
		oportunidades	La institución brinda oportunidades de una manera equitativa	
	Productos	tiempo de espera	En general, el tiempo de espera para recibir la atención es prolongado	
		duración de la atención	Usted está de acuerdo con el tiempo de duración de la atención del servicio	
		servicio eficiente	El servicio de salud brinda un servicio eficiente y oportuno.	
		lineamientos del servicio	Se coordina con eficiencia la atención según los lineamientos del servicio.	
		accesible	Cree Usted que la cita para el servicio de salud es accesible.	
		estándares de calidad	Considera que el servicio en el área cumple con los estándares de calidad	
	Recursos	empatía	Consideras que tu jefe inmediato muestra empatía hacia los colaboradores	
		insumos y equipos	Son suficientes los insumos y equipos e infraestructura para generar un servicio de calidad	
		personal está capacitado	El personal está capacitado para desarrollar actividades eficazmente	
		opinión y participación	El jefe inmediato toma en cuenta la opinión y participación de los trabajadores para la toma de decisiones.	
		recursos humanos	Cuenta con los recursos humanos suficiente para continuar las actividades	
	Intención de mejora	capacidades	Cuenta con la experiencia para desarrollar capacidades dentro de su servicio	
		estudios técnicos o superiores	El personal con estudios técnicos o superiores demuestra capacidades adquiridas	
		metas	Alcanza las metas a través de los recursos institucionales.	
		conducción	La gerencia general se preocupa en la conducción de la institución.	
		cargo	Las actividades que están a su cargo las cumple en su totalidad.	
		motivan e incentivan	Los directivos motivan e incentivan al personal que labora	
		política	La gerencia general considera una política de reconocimiento de desempeño a todo el personal	
trabajo en equipo	El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo dentro del servicio.			
Participación	Participa su jefe con usted en el trabajo en equipo.			

Anexo 4: Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO



ENCUESTA

Título: “GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y EFICIENCIA OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHÁVEZ, DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA – REGIÓN MADRE DE DIOS, AÑO 2022”

Estimado(a), la presente encuesta es totalmente anónima y tiene por objetivo recoger información para el desarrollo del trabajo de investigación sobre GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y EFICIENCIA OPERATIVA. A continuación, se presentan una serie de preguntas. Lea cuidadosamente cada una de ellas y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una X.

Marque con una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre	Casi Siempre

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	VARIABLE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD					
	Dimensión Recursos					
1	¿Su atención se realizó en un ambiente de confort?					
2	¿La infraestructura favorece los procesos asistenciales?					
3	¿La infraestructura sostiene equilibrio con la naturaleza y el paisajismo?					
4	¿El diseño favorece la accesibilidad y visibilidad de los ambientes?					
5	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
6	¿La señalización es adecuada para orientar a los pacientes o familiares?					
7	¿El área de farmacia contó con todos los medicamentos indicados por el proveedor?					
8	¿El personal de farmacia le explicó a usted y/o familiares con palabras fáciles de entender sobre los medicamentos recetados?					
9	¿Cómo considera usted la disponibilidad de profesionales de la salud?					
	Dimensión Organización					
10	¿Su atención se realizó respetando la programación de las consultas?					
11	¿Usted encontró citas disponibles?					
12	¿Su historia clínica se encontraba disponible para su atención?					

13	¿La atención en admisión fue rápida?					
14	¿La atención en farmacia fue rápida?					
15	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
16	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
17	¿El tiempo de espera utilizado para recibir tratamiento fue corto?					
18	¿Cómo considera la gratuidad de la atención en el Centro de salud?					
	VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA					
	Dimensión Optimización					
19	Conoce los problemas del servicio que afectan los objetivos y metas profesionales					
20	Usted cumple conoce y funciones asignadas a su puesto					
21	Considera usted que los procedimientos y funciones a realizar están bien definidos por especialidades.					
22	Conoce los procesos para mejorar las actividades					
23	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del servicio.					
24	El personal posee conocimientos administrativos básicos para un desempeño favorable					
25	La institución proporciona herramientas para desarrollar conocimientos necesarios					
26	El personal puede adquirir habilidades nuevas para su desempeño					
27	El personal que tiene más tiempo en la institución se adaptará a condiciones nuevas					
28	La institución brinda oportunidades de una manera equitativa					
	Dimensión Productos					
29	En general, el tiempo de espera para recibir la atención es prolongado					
30	Usted está de acuerdo con el tiempo de duración de la atención del servicio					
31	El servicio de salud brinda un servicio eficiente y oportuno.					
32	Se coordina con eficiencia la atención según los lineamientos del servicio.					
33	Cree Usted que la cita para el servicio de salud es accesible.					
34	Considera que el servicio en el área cumple con los estándares de calidad					
35	Consideras que tu jefe inmediato muestra empatía hacia los colaboradores					
	Dimensión Recursos					
36	Son suficientes los insumos y equipos e infraestructura para generar un servicio de calidad					
37	El personal está capacitado para desarrollar actividades eficazmente					
38	El jefe inmediato toma en cuenta la opinión y participación de los trabajadores para la toma de decisiones.					
39	Cuenta con los recursos humanos suficiente para continuar las actividades					
40	Cuenta con la experiencia para desarrollar capacidades dentro de su servicio					
	Dimensión Intención de mejora					
41	El personal con estudios técnicos o superiores demuestra capacidades adquiridas					
42	Alcanza las metas a través de los recursos institucionales.					
43	La gerencia general se preocupa en la conducción de la institución.					
44	Las actividades que están a su cargo las cumple en su totalidad.					
45	Los directivos motivan e incentivan al personal que labora					
46	La gerencia general considera una política de reconocimiento de desempeño a todo el personal					
47	El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo dentro del servicio.					
48	Participa su jefe con usted en el trabajo en equipo.					

Anexo 5: validación de expertos

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES**

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellido y nombre del experto : Dr. Wilfredo Gamarra Villanueva

1.2 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

1.3 Autor del instrumento : Sorayma Ayque Salas

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.				✓	
2. Objetividad	Permite medir hechos observables				✓	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. Organización	Presentación ordenada				✓	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				✓	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					✓
8. Coherencia	Entre variables, indicadores y los items				✓	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				✓	


III. CALIFICACIÓN GLOBAL

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

Se proceda a la aplicación

LUGAR: Cusco 10 de Enero del 2023



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: *Gestión de los servicios de Salud y atención Operativa del Centro de Salud Jorge Chávez de la Provincia de Tumbes - Región Macho de Dios*

Nombre del instrumento:

Cuestionario

Investigadores: *Sorayma Ayque Solís*

Criterio	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado					
	Objetividad	Esta expresado en conductas observables					
Contenido	Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				✓	
	Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					
	Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación					
Estructura	Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación				✓	
	Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa					
	Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					
	Metodología	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico					

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

PROMEDIO: 90 %

Debe corregirse

[Firma manuscrita]

Firma

Nombre: *Dr. Rafael Raúl Flores Díaz*

DNI: *23991729*

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: "GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y EFICIENCIA OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA - REGION MADRE DE DIOS, AÑO 2022"

Nombre del instrumento: Cuestionario

Investigadores: Br. SORAYMA LUZMILA AYQUE SALAS

Criterio	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado					
	Objetividad	Esta expresado en conductas observables					
Contenido	Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					
	Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad			X		
	Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación					
Estructura	Organización	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación					
	Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa				X	
	Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					
	Metodología	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico					

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

PROMEDIO: 90%

Debe corregirse



Firma

Nombre: MG. MARIO OBANDO CAZORLA
DNI: 42334618

Anexo 6: Propuesta

Propuesta 01: Mejoramiento de la gestión de los servicios de salud y la eficiencia operativa del centro de Salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios

Descripción

En la propuesta se desea implementar acciones preventivas para la mejora y potenciación de la gestión de los servicios de salud y la eficiencia operativa, así mismo realizar planes y documentos en los que se dispongan políticas, planes, programas y proyectos de salud pública para que se desarrolle de manera efectiva, coordinada y organizada, entre los diferentes actores de las distintas áreas del centro de salud.

Lugar

La propuesta planteada se pretende desarrollar en el centro de salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios.

Objetivo

General

Mejorar la gestión de los servicios de salud y la eficiencia operativa del centro de salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios.

Específico

- Mejorar las políticas, planes y programas de gestión de los servicios de salud.
- Potenciar las acciones para fortificar la eficiencia operativa del centro de Salud.
- Fomentar el liderazgo de los jefes de área del centro de Salud.

Justificación

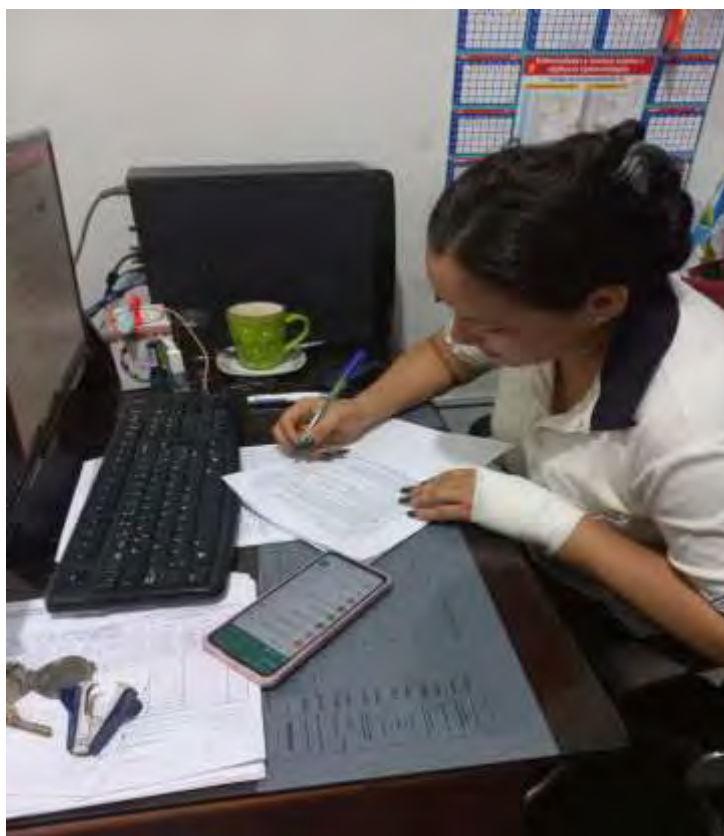
En la propuesta se desea dar alcances para mejorar la gestión de los servicios de salud y la eficiencia operativa, de esta manera generar decisiones que sean más eficientes, y que las acciones que se implanten sean en función de la satisfacción de los usuarios.

Público objetivo

La propuesta se centra en el personal del Centro de Salud Jorge Chávez, de la provincia de Tambopata – Región Madre de Dios

Resultados esperados de la propuesta

- Con la propuesta se espera supervisar el funcionamiento adecuado del centro de salud Jorge Chávez, de la Provincia de Tambopata – Región Madre de Dios.
- Así mismo se desea potenciar la administración y supervisar la toma de decisiones en cada área.
- Generar un liderazgo adecuado para poder afrontar los desafíos de la función pública.

Anexo 7: Evidencias



Anexo 8: Similitud - Turnitin


Identificación de reporte de similitud: oid:27259362959421

NOMBRE DEL TRABAJO

11-6-2024 - GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y EFICIENCIA OPERATIVA DE L CENTRO DE SALUD JORGE CHAVE

<p><small>RECuento DE PALABRAS</small></p> <p>21991 Words</p>	<p><small>RECuento DE CARACTERES</small></p> <p>119953 Characters</p>
<p><small>RECuento DE PÁGINAS</small></p> <p>111 Pages</p>	<p><small>TAMAÑO DEL ARCHIVO</small></p> <p>1.1MB</p>
<p><small>FECHA DE ENTREGA</small></p> <p>Jun 25, 2024 8:09 AM GMT-5</p>	<p><small>FECHA DEL INFORME</small></p> <p>Jun 25, 2024 8:12 AM GMT-5</p>

● 4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 17 palabras)