



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Políticas públicas de servicio y satisfacción de los usuarios de la red  
de salud Virgen de Cocharcas, Chincheros 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Alarcon Gonzales, Aguedi Serali (orcid.org/0000-0002-9026-5111)

**ASESOR:**

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

**CO-ASESORA:**

Dra. Apaza Cruz, Carmen Rocio (orcid.org/0000-0002-8393-7290)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas y del territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A mis padres por darme la vida y mostrarme el camino hacia la superación tanto profesional como personal.

### **Agradecimiento**

A nuestro divino creador por darme vida, salud y permitirme alcanzar una meta anhelada.

A los docentes, quienes me orientaron y asesoraron en la realización de este trabajo

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	30
3.6 Método de análisis de datos	32
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	59
VIII. PROPUESTA	60
REFERENCIAS	65
ANEXOS	1

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución del universo poblacional de los usuarios	24
Tabla 2 Distribución de la muestra de estudio del centro de salud.	25
Tabla 3 Validez por los expertos	29
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos	30
Tabla 5 Técnicas e instrumentos de recolección	32
Tabla 6 Métodos de análisis de datos	33
Tabla 7 Tabla cruzada políticas públicas de servicio y satisfacción de los usuarios	35
Tabla 8 Tabla cruzada de políticas públicas de servicio infraestructura y equipamiento	36
Tabla 9 Tabla cruzada de políticas públicas de servicio cobertura	37
Tabla 10 Tabla cruzada de políticas públicas de servicio calidad de atención	38
Tabla 11 Pruebas de normalidad de políticas públicas de servicio y satisfacción de los usuarios	40
Tabla 12 Correlaciones de políticas públicas de servicio y satisfacción de los usuarios	41
Tabla 13 Pruebas de normalidad de políticas públicas de servicio y la infraestructura y equipamiento	42
Tabla 14 Correlaciones de políticas públicas de servicio y la infraestructura y equipamiento	43
Tabla 15 Pruebas de normalidad de políticas públicas de servicio y la cobertura	44
Tabla 16 Correlaciones de políticas públicas de servicio y la cobertura	45
Tabla 17 Pruebas de normalidad de políticas públicas de servicio y la calidad de atención	46
Tabla 18 Correlaciones de políticas públicas de servicio y la cobertura calidad de atención	47

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre las políticas públicas de servicio y la satisfacción del usuario de la red de salud Virgen de Cocharcas Chincheros, Apurímac, 2022. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, nivel correlacional. La población fue 300 usuarios, muestra de 300 usuarios, muestreo no probabilístico, muestras intencionadas. La técnica fue la encuesta, instrumento cuestionario. Los resultados descriptivos se obtuvieron valoración con un nivel del 35,7% de ineficiente las políticas públicas, la satisfacción de los usuarios un nivel bajo; se precisa que el 23.0% consideraron moderado las políticas públicas de servicio y medio la satisfacción de los usuarios; para finalizar el 28,0% consideraron eficiente las políticas públicas de servicio y alto a la satisfacción de los usuarios. El resultado inferencial que se obtuvo fue que el p valor es 0,00 para ambas variables siendo menor a 0,05, considerando la regla de decisión, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ ; por consiguiente, existe una correlación entre variables, teniendo un  $r = 0,961$  lo cual indica una correlación positiva muy fuerte.

**Palabras clave:** Políticas públicas de servicio, satisfacción del usuario y infraestructura y equipamiento

### **Abstract**

The main objective of this research was: To determine the relationship between public service policies and user satisfaction of the Virgen de Cocharcas Chincheros health network, Apurímac, 2021. The type of research was basic design, not experimental, correlational level. The population was 300 users, a sample of 300 users, non-probabilistic sampling, intentional samples. The technique was the survey, questionnaire instrument. The descriptive results were obtained with a 35.7% level of inefficient public policies, user satisfaction a low level; It is specified that 23.0% considered public service policies moderate and user satisfaction medium; Finally, 28.0% considered efficient public service policies and high user satisfaction. The inferential result obtained was that the p value is 0.00 for both variables, being less than 0.05, considering the decision rule,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted; therefore, there is a correlation between variables, with  $r = 0.961$ , which indicates a very strong positive correlation.

**Keywords:** Public service policies, user satisfaction and infrastructure and equipment



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Políticas públicas de servicio y satisfacción de los usuarios de la red de salud Virgen de Cocharcas, Chincheros 2022.", cuyo autor es ALARCON GONZALES AGUEDI SERALI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES <b>DNI:</b> 32117673 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1901-0770	Firmado electrónicamente por: CHPAJUELO el 12- 01-2023 07:55:15

Código documento Trilce: TRI - 0466756