



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos
en establecimiento de salud en La Libertad, 2022**

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

AUTORA:

Araujo Verde, Diana Jessica (orcid.org/0000-0002-7421-6803)

ASESOR:

Dr. Sandoval Ríos, Jose Elias (orcid.org/0000-0002-3453-1091)

CO-ASESORA:

Dra. Ramos Córdova Gabriela Olivia (orcid.org/0000-0003-1367-594X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposo, quien ha estado a mi lado todo este tiempo que he trabajado esta obra y me da la fortaleza para seguir adelante.

A mi hijo, que me da el optimismo continuo de concluir mis metas planteadas.

A mis padres y hermanos, quienes a pesar de la distancia continúan con su constante apoyo.

Agradecimiento

A la Red de Salud Sánchez Carrión y al Hospital de Apoyo Leoncio Prado, quienes me han permitido realizar mi estudio de investigación.

A la colaboración de la población huamachuquina, que fue atendida en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 22 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 22 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 23 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis..... | 25 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 27 |
| 3.5. Procedimientos | 29 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 31 |
| 3.7. Aspectos éticos | 31 |
| IV. RESULTADOS | 33 |
| V. DISCUSIÓN | 72 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 81 |
| VII. RECOMENDACIONES | 84 |
| VIII. PROPUESTA | 85 |
| REFERENCIAS | 88 |
| ANEXOS..... | 97 |

Índice de tablas

| | | Pág. |
|----------|--|------|
| Tabla 1 | <i>Promedio de población atendida durante el primer trimestre en el Hospital Leoncio Prado.</i> | 25 |
| Tabla 2 | <i>Nivel de la calidad de atención de salud.</i> | 33 |
| Tabla 3 | <i>Nivel de satisfacción de usuario externo.</i> | 34 |
| Tabla 4 | <i>Distribución de frecuencias sobre las dimensiones de calidad de atención en salud.</i> | 35 |
| Tabla 5 | <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de nivel de satisfacción.</i> | 36 |
| Tabla 6 | <i>Ajuste del modelo de regresión logística que explica en qué medida la calidad de atención en salud mejora la satisfacción del usuario.</i> | 38 |
| Tabla 7 | <i>Ajuste del modelo de regresión logística que explica en qué medida la calidad de atención en salud y mejora la fiabilidad de la satisfacción del usuario.</i> | 39 |
| Tabla 8 | <i>Ajuste del modelo de regresión logística que explica en qué medida la calidad de atención en salud mejora la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario.</i> | 40 |
| Tabla 9 | <i>Ajuste del modelo de regresión logística que explica en qué medida la calidad de atención en salud mejora la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario.</i> | 41 |
| Tabla 10 | <i>Ajuste del modelo de regresión logística que explica en qué medida la calidad de atención en salud mejora la dimensión empatía de la satisfacción del usuario.</i> | 42 |
| Tabla 11 | <i>Ajuste del modelo de regresión logística que explica en qué medida la calidad de atención en salud mejora los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario.</i> | 43 |
| Tabla 12 | <i>Ajuste del modelo de regresión logística que explica el conocimiento técnico-científico de la calidad de atención en salud mejora la satisfacción del usuario</i> | 44 |
| Tabla 13 | <i>Ajuste del modelo de regresión logística que explica el entorno de la calidad de atención en salud mejora la satisfacción del usuario.</i> | 45 |
| Tabla 14 | <i>Ajuste del modelo de regresión logística que explica la interacción humana de la calidad de atención mejora la atención en salud y la satisfacción del usuario.</i> | 46 |

Índice de gráficos y figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Gráfico 1 <i>Definición desarrollada de la teoría de la continuidad</i> | 13 |
| Gráfico 2 <i>Modelo de calidad de la atención médica</i> | 15 |
| Gráfico 3 <i>Esquema de relación de variable cuantitativa</i> | 34 |

Resumen

El objetivo principal del presente es determinar y analizar la repercusión de la calidad de la atención en el nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos en el establecimiento de salud en La Libertad, 2022. Habiéndose formulado entrevistas contemplando las dimensiones y factores para definir la influencia de la percepción estrechamente ligada a la buena/mala calidad percibida por los usuarios externos en los centros de salud con la alta incidencia de insatisfacción.

Respecto a la investigación corresponde al enfoque cuanti-cualitativo de tipo aplicada, en lo cuantitativo se aplicó el diseño: descriptivo, explicativo, correlacional causal y para la parte cualitativa el diseño fenomenológico concurrente y teoría fundamentada. Se determinó que la calidad de la atención brindada contribuye directamente a mejorar la satisfacción del usuario externo en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco en el año 2022.

En efecto, se puede indicar que, al brindar una atención en salud con mayor calidad, mayor será el nivel de satisfacción del usuario externo.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, gestión de la salud.

Abstract

The main objective of this is to determine and analyze the incidence of the quality of care in the level of satisfaction perceived by external users in the health establishment in La Libertad, 2022. Having formulated interviews contemplating the dimensions and factors to define the influence of the perception closely linked to the good/bad quality perceived by external users in health centers with the high incidence of dissatisfaction.

Regarding the research, it corresponds to the quantitative-qualitative approach of the applied type, in the quantitative aspect the design was applied: descriptive, explanatory, causal correlational and for the qualitative part the concurrent phenomenological design and grounded theory. It was determined that the quality of the care provided contributes directly to improving the satisfaction of the external user at the Leoncio Prado de Huamachuco Hospital in the year 2022.

Indeed, it can be indicated that by providing higher quality health care, the higher the level of satisfaction of the external user will be.

Keywords: quality of care, user satisfaction, health management.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JOSE ELIAS SANDOVAL RIOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en establecimiento de salud en La Libertad, 2022", cuyo autor es ARAUJO VERDE DIANA JESSICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

TRUJILLO, 03 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| JOSE ELIAS SANDOVAL RIOS DNI: 16800090 ORCID: 0000-0002-3453-1091 | Firmado electrónicamente por: JESANDOVALR el 07-01-2023 08:30:00 |

Código documento Trilce: TRI - 0508287