



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Plan de acción para mejorar la calidad de la prestación de  
servicios de salud, Hospital de Yungay-Ancash-2022.**

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

**AUTOR:**

Huerta Leon, Nickmar Rossmel (orcid.org/0000-0003-2710-809X)

**ASESOR:**

Dr. Sandoval Ríos, José Elías (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**

Con mucho aprecio quiero dedicar este trabajo de investigación a mi familia, con la cual Dios me ha bendecido, gracias a ellos por brindarme su tiempo, paciencia y sobre todo apoyo incondicional para poder lograr mis objetivos de vida tanto personal como profesional, sin ellos, esto no hubiera sido posible.

**Nickmar Huerta León**

## **Agradecimiento**

A Dios, por acompañarme en todo momento y guiarme siempre por el camino correcto, por motivarme a seguir adelante y superar todos los obstáculos que se presentan en la vida.

A la Universidad César Vallejo por enriquecer mis conocimientos, lo cual me permitirá ofrecer un mejor desempeño en el ámbito profesional y contribuir en el desarrollo de mi país.

A mis maestros por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales para fortalecer mi formación y guiarme siempre en el desarrollo de este proceso.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. <b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
II. <b>MARCO TEÓRICO</b> .....	6
III. <b>METODOLOGÍA</b> .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. <b>RESULTADOS</b> .....	27
V. <b>DISCUSIÓN</b> .....	40
VI. <b>CONCLUSIONES</b> .....	46
VII. <b>RECOMENDACIONES</b> .....	48
VIII. <b>PROPUESTA</b> .....	50
REFERENCIAS .....	65
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 01: Población de usuarios externos atendidos en el hospital de Yungay, distribuido según servicios, sexo y grupo etáreo.....	20
Tabla 02: Muestra de usuarios externos atendidos en el hospital de Yungay, distribuido según servicios, sexo y grupo etáreo.....	21
Tabla 03: Niveles de la calidad de la prestación de servicios de salud que brinda el hospital de Yungay- Ancash - 2022.....	27
Tabla 04: Niveles de la calidad de la prestación de servicios de salud que brinda el hospital de Yungay, según sus dimensiones.....	28
Tabla 05: Análisis de las dimensiones de la calidad de la prestación de servicios de salud que brinda el hospital de Yungay, según indicadores.....	29
Tabla 06: Matriz del procesamiento de la información cualitativa.....	30

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el cómo elaborar un plan de acción para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud, Hospital de Yungay-Ancash-2022.; estudio mixto, no experimental, explicativo secuencial y proyectivo; cuya muestra fue 365 usuarios externos, obtenido por muestreo probabilístico estratificado, los mismos que respondieron a la escala valorativa de la calidad de la prestación de servicios de salud y una guía de entrevista focal aplicada a usuarios internos. En cuanto al análisis de la información cuantitativa y cualitativa, para el primero se usó estadística descriptiva y para la parte cualitativa a través de la categorización de información. Del resultado, el 91.8% de usuarios externos percibe como regular la calidad de la prestación de servicios de salud el mismo que guarda relación con los resultados de sus dimensiones que también fueron catalogados como regular. Concluyendo que el hospital presenta deficiencias a nivel de todas sus dimensiones, la misma que son necesarias mejorar, razón por la cual se plantea un plan de acción que busca revertir estos resultados.

**Palabras clave:** Calidad de la prestación, servicios de salud, plan de acción.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine how to develop an action plan to improve the quality of the provision of health services, Hospital de Yungay-Ancash-2022.; mixed, non-experimental, sequential and projective explanatory study; whose sample 365 external users, obtained by stratified probabilistic sampling, the same ones that responded to the assessment scale of the quality of the provision of health services and a focal interview guide applied to internal users. Regarding the analysis of quantitative and qualitative information, descriptive statistics were used for the first and for the qualitative part through the categorization of information. From the result, 91.8% of external users perceive the quality of the provision of health services as regular, which is related to the results of its dimensions that were also classified as regular. Concluding that the hospital presents deficiencies at the level of all its dimensions, the same that are necessary to improve, which is why an action plan is proposed that seeks to reverse these results.

**Keywords:** Quality of the provision, of health services, action plan.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANDOVAL RIOS JOSE ELIAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Plan de acción para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud, Hospital de Yungay-Ancash-2022.", cuyo autor es HUERTA LEON NICKMAR ROSSMEL, 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

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANDOVAL RIOS JOSE ELIAS <b>DNI:</b> 16800090 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3453-1091	Firmado electrónicamente por: JESANDOVALR el 14-01-2023 00:15:13

Código documento Trilce: TRI - 0508424