



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**AWWYg]V]XUX Yb `U dYfWdW]Ob XY` gYfj]W]c mgUhgZUW]Ob XY`
i gi Uf]c Yl hYfbc XY` a Urcf bcgcVta]c XY CUUa UFWLZ&\$&'**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE.

DcWcf Yb GYgh]Ob P• V`]WU mGcVYfbUV]XUX

AUTOR:

Bazualdo Fiorini, Enzo Renatto (orcid.org/0000-0003-3694-4567)

ASESORES:

Dra. Veramendi Vernazza, Rossana Teresa (orcid.org/0000-0002-2935-6380)

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

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por brindarme la vida, salud y los medios necesarios para culminar con éxito esta investigación.

A Esperanza mi leal compañera de vida, y para Bianca y Fabiana mis amadas hijas, por apoyarme incondicionalmente con su amor y paciencia, al ser mis mayores motivaciones.

A mi Madre Ivonne, quien inculcó en mí, la dedicación y responsabilidad por culminar siempre con lo iniciado; y amar a mi prójimo.

Agradecimiento

Agradezco al Dr. Jhony Barrantes, director del nosocomio de Cajamarca por el apoyo incondicional para brindarme las facilidades de poder recoger la información y ejecutar la presente investigación.

A la Doctora Rossana Teresa Veramendi Vernazza, quien, con sus sabios consejos en investigación supo guiarme, y con ello ayudó a que culminara esta tesis con éxito.

Al Doctor Robert Julio Contreras Rivera, quien me asistió incondicionalmente con la creación del proyecto de investigación que impulsó el presente estudio.

A Miriam Leiva Chávez, y María Jhosune Ocupa Santos quienes me asistieron en la recolección y tratamiento de la información.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VERAMENDI VERNAZZA ROSSANA TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Accesibilidad en la percepción del servicio y satisfacción del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca, 2023", cuyo autor es BAZUALDO FIORINI ENZO RENATTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERAMENDI VERNAZZA ROSSANA TERESA DNI: 09353551 ORCID: 0000-0002-2935-6380	Firmado electrónicamente por: RVERAMENDI el 26- 07-2023 21:26:34

Código documento Trilce: TRI - 0621872

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BAZUALDO FIORINI ENZO RENATTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Accesibilidad en la percepción del servicio y satisfacción del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ENZO RENATTO BAZUALDO FIORINI DNI: 10309545 ORCID: 0000-0003-3694-4567	Firmado electrónicamente por: EBAZUALDOF el 26- 07-2023 21:15:37

Código documento Trilce: TRI - 0621870

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.	19
3.2. Variables y operacionalización.	21
3.3. Población, muestra y muestreo.	26
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.	27
3.5. Procedimientos.	32
3.6. Método de análisis de datos.	33
3.7. Aspectos éticos.	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	67
VI. CONCLUSIONES	75
VII. RECOMENDACIONES	76
VIII. PROPUESTA	77
REFERENCIAS	82
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1	Baremos de la variable independiente; Accesibilidad y sus dimensiones	29
Tabla 2	Baremos de la variable dependiente: Percepción del servicio y sus dimensiones	30
Tabla 3	Baremos de la variable dependiente: Satisfacción y sus dimensiones	31
Tabla 4	Validez del contenido mediante juicio de expertos del cuestionario de las variables Accesibilidad, percepción del servicio y satisfacción	31
Tabla 5	Nivel de confiabilidad de las variables Accesibilidad, calidad de atención y satisfacción	32
Tabla 6	Descripción de la accesibilidad del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca, 2023	35
Tabla 7	Descripción de la percepción de servicio en el usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca, 2023	36
Tabla 8	Descripción de la satisfacción en el usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca, 2023	37
Tabla 9	Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	38
Tabla 10	Tabla de contingencia: Accesibilidad y Percepción del servicio	39
Tabla 11	Prueba de independencia: accesibilidad y percepción del servicio	39
Tabla 12	Tabla de contingencia: Accesibilidad y Satisfacción	40
Tabla 13	Prueba de independencia: accesibilidad y satisfacción	40
Tabla 14	Composición de grupos de variables Lista de variables	41
Tabla 15	Resumen de resultados estadísticos multivariados	41
Tabla 16	Ponderaciones de las variables canónicas por dimensión	42
Tabla 17	Determinación del ajuste de la accesibilidad en la fiabilidad de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	43
Tabla 18	Bondad de ajuste de variables para el modelo de regresión logística ordinal 1	43
Tabla 19	Coefficientes de ajuste de la accesibilidad en la fiabilidad de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	44
Tabla 20	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: accesibilidad y la fiabilidad de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	45
Tabla 21	Determinación del ajuste de la accesibilidad en la capacidad de respuesta de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	46
Tabla 22	Bondad de ajuste de variables para el modelo de regresión logística ordinal 2	46
Tabla 23	Coefficientes de ajuste de la accesibilidad en la capacidad de respuesta de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	47

Tabla 24	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: accesibilidad y capacidad de respuesta de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	48
Tabla 25	Determinación del ajuste de la accesibilidad en la seguridad de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	49
Tabla 26	Bondad de ajuste de variables para el modelo de regresión logística ordinal 3	49
Tabla 27	Coefficientes de ajuste de la accesibilidad en la seguridad de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	50
Tabla 28	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: accesibilidad y la seguridad de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	51
Tabla 29	Determinación del ajuste de la accesibilidad en la empatía de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	52
Tabla 30	Bondad de ajuste de variables para el modelo de regresión logística ordinal 4	52
Tabla 31	Coefficientes de ajuste de la accesibilidad en la empatía de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	53
Tabla 32	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: accesibilidad y la empatía de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	54
Tabla 33	Determinación del ajuste de la accesibilidad y los elementos tangibles de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	55
Tabla 34	Bondad de ajuste de variables para el modelo de regresión logística ordinal 5	55
Tabla 35	Coefficientes de ajuste de la accesibilidad en los elementos tangibles de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	56
Tabla 36	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: accesibilidad y los elementos tangibles de la percepción del servicio del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	57
Tabla 37	Determinación del ajuste de la accesibilidad y el factor estructural de la satisfacción del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	58
Tabla 38	Bondad de ajuste de variables para el modelo de regresión logística ordinal 6	58
Tabla 39	Coefficientes de ajuste de la accesibilidad con el factor estructural de la satisfacción del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	59

Tabla 40	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: accesibilidad y el factor estructural de la satisfacción del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	60
Tabla 41	Determinación del ajuste de la accesibilidad y la satisfacción respecto a la capacidad de resolver problemas del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	61
Tabla 42	Bondad de ajuste de variables para el modelo de regresión logística ordinal 7	61
Tabla 43	Coefficientes de ajuste de la accesibilidad con la satisfacción respecto a la capacidad de resolver problemas del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	62
Tabla 44	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: accesibilidad y la satisfacción respecto a la capacidad de resolver problemas del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	63
Tabla 45	Determinación del ajuste de la accesibilidad y el factor humano de la satisfacción del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	64
Tabla 46	Bondad de ajuste de variables para el modelo de regresión logística ordinal 8	64
Tabla 47	Coefficientes de ajuste de la accesibilidad con el factor humano de la satisfacción del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	65
Tabla 48	Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: accesibilidad y el factor humano de la satisfacción del usuario externo del mayor nosocomio de Cajamarca.	66

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	21
---	----

Resumen

Investigación realizada para establecer la incidencia de la accesibilidad en la percepción del servicio y satisfacción de los usuarios externos del mayor nosocomio de Cajamarca. Estudio básico, con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional-causal en una muestra de 213 beneficiarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta con cuestionario de 58 preguntas tipo Likert, validada por cinco expertos y confiable con Alfa de Cronbach de 0.786 para accesibilidad, 0.866 para percepción y 0,813 para satisfacción. La información fue procesada con software SPSS versión 25. Resultados: El acceso tuvo mayor valor absoluto en grupo 1 (0.728) y la satisfacción en grupo 2 (0.584) de acuerdo a coeficientes de ponderación, indicando alta incidencia de la accesibilidad en la satisfacción con incidencia directa, contrariamente la aceptabilidad y contacto con servicio tuvieron signo distinto, con relación inversa a percepción del servicio y satisfacción; con ajuste del 55.1% existió incidencia significativa de accesibilidad en la percepción del servicio y satisfacción. La accesibilidad tuvo incidencia significativa y dependencia sobre todas las dimensiones de las variables dependientes con valores de Wald y Nagelkerke estadísticamente significativos. Conclusión: Existe incidencia y dependencia de la accesibilidad en la percepción y satisfacción de los usuarios externos y sus dimensiones.

Palabras clave: Correlación-causal, accesibilidad, percepción, satisfacción, servicio de salud

Abstract

The investigation was carried out to establish the incidence of accessibility in the perception of the service and satisfaction of external users of the largest hospital in Cajamarca. Basic study, with a quantitative, non-experimental, cross-sectional, correlational-causal approach in a sample of 213 beneficiaries. The data collection technique was the survey with a questionnaire of 58 Likert-type questions, validated by five experts and reliable with Cronbach's Alpha of 0.786 for accessibility, 0.866 for perception and 0.813 for satisfaction. The information was processed with SPSS version 25 software. Results: Access had a higher absolute value in group 1 (0.728) and satisfaction in group 2 (0.584) according to weighting coefficients, indicating a high incidence of accessibility in satisfaction with direct incidence, contrary to acceptability and contact with the service had a different sign, with an inverse relationship to perception of the service and satisfaction; with a 55.1% adjustment, there was a significant incidence of accessibility in the perception of the service and satisfaction. Accessibility had a significant incidence and dependence on all the dimensions of the dependent variables with statistically significant Wald and Nagelkerke values. Conclusion: There is an incidence and dependence of accessibility on the perception and satisfaction of external users and its dimensions.

Keywords: Correlation-causation, accessibility, perception, satisfaction, health service