



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Política nacional de calidad en salud y calidad de atención en los establecimientos de salud de la región Huancavelica, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Enriquez Huaman, Friny Mariluz (orcid.org/0000-0002-4446-9543)

ASESORES:

Dr. Prudenci Cuela, Fausto Enrique (orcid.org/0000-0002-0201-4807)

Dra. Bernardo Santiago, Grisi (orcid.org/0000-0002-4147-2771)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Con amor a mi hija Estrella quien ilumina y orienta mi vida, a mi madre Marina y hermana Deysi, por sus sabios consejos, apoyo y aliento.

AGRADECIMIENTO

Al Lic. Cristian Nuñez, por su motivación, consejos, palabras de aliento y contribución a la presente investigación.

A mis compañeros de trabajo: Lic. Eduardo Benito por sus aportes, motivación y apoyo en el desarrollo de la investigación y Bach. Pablo Salas por el empuje y facilidades para seguir avanzando.

Al Doctor Max Tunque, a los integrantes del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Dirección Regional de Salud Huancavelica por brindarme las facilidades para ejecutar mi investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PRUDENCI CUELA FAUSTO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Política nacional de calidad en salud y calidad de atención en los establecimientos de salud de la región Huancavelica, 2023", cuyo autor es ENRIQUEZ HUAMAN FRINY MARILUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 19 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PRUDENCI CUELA FAUSTO ENRIQUE DNI: 20061237 ORCID: 0000-0002-0201-4807	Firmado electrónicamente por: FEPRUDENCIP el 30-07-2023 14:44:19

Código documento Trilce: TRI - 0602475



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ENRIQUEZ HUAMAN FRINY MARILUZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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: "Política nacional de calidad en salud y calidad de atención en los establecimientos de salud de la región Huancavelica, 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
ENRIQUEZ HUAMAN FRINY MARILUZ DNI: 46136790 ORCID: 0000-0002-4446-9543	Firmado electrónicamente por: FENRIQUEZH el 26-07- 2023 21:53:05

Código documento Trilce: INV - 1298259

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	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMO	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
VIII. PROPUESTA	56
REFERENCIAS	63
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio 1	26
Tabla 2 Población de estudio 2	27
Tabla 3 Tabla cruzada Política nacional de calidad*Calidad de atención	33
Tabla 4 Medidas simétricas	34
Tabla 5 Tabla cruzada Política nacional de calidad*Fiabilidad”	35
Tabla 6 Medidas simétricas	36
Tabla 7 Tabla cruzada Política nacional de calidad*Capacidad de Respuesta	37
Tabla 8 Medidas simétricas	38
Tabla 9 Tabla cruzada Política nacional de calidad*Seguridad	39
Tabla 10 Medidas simétricas	40
Tabla 11 Tabla cruzada Política nacional de calidad*Empatía	41
Tabla 12 Medidas simétricas	42
Tabla 13 Tabla cruzada Política nacional de calidad*Aspectos Tangibles	43
Tabla 14 Medidas simétricas	44
Tabla 15 Presupuesto de programa	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Programa de calidad de atención asistencial	61
--	----

RESUMEN

La OMS afirma que cada año se reportan más de 5 millones de muertes en el mundo, cuya causa se asume a la deficiente calidad de atención en salud que brindan en los establecimientos de salud (EE.SS.). Se precisa que la deficiente prestación del servicio en salud, conlleva a pérdidas económicas de más de un billón de dólares anuales. A razón de ello, nuestro país ha incrementado la asignación del presupuesto al sector salud en más de 10% durante los últimos diez años, pese a ello, aun se evidencia grandes brechas en salud. Sobre el particular, la transformación progresiva de las políticas públicas de salud permite alcanzar el objetivo de desarrollo sostenible deseado, pues constituyen un instrumento de gestión fundamental para combatir los problemas sociales de salud. Bajo ese contexto, la investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la política nacional de calidad en salud y la calidad de atención en salud, para lo cual se abordó metodológicamente la investigación tipo correlacional, básica, transversal, no experimental y se aplicó como instrumento de medición la encuesta, a los usuarios internos y externos de 59 EE.SS. de categoría I-3 y I-4 de la región Huancavelica. Concluyendo que existe relación directa y significativa entre la política nacional de calidad en salud y calidad de atención que brindan los EE.SS., así como existe relación directa y significativa entre política nacional de calidad en salud con las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, aspectos tangibles y empatía.

Palabras clave: Calidad de atención en salud, políticas públicas, calidad en salud, políticas públicas en salud.

ABSTRACT

The WHO states that every year more than 5 million deaths are reported worldwide, the cause of which is assumed to be the poor quality of health care provided in health facilities. It is specified that the deficient provision of health services leads to economic losses of more than one trillion dollars per year. As a result, our country has increased its budget allocation to the health sector by more than 10% over the last ten years, but despite this, there are still large gaps in health. In this regard, the progressive transformation of public health policies makes it possible to achieve the desired goal of sustainable development, as they constitute a fundamental management instrument for combating social health problems. In this context, the objective of the research was to determine the relationship between the national health quality policy and the quality of health care, for which a correlational, basic, cross-sectional, non-experimental type of research was methodologically approached and a survey was applied as a measuring instrument to internal and external users of 59 health facilities of category I-3 and I-4 in the Huancavelica region. The conclusion is that there is a direct and significant relationship between the national health quality policy and the quality of care provided by the health services, as well as a direct and significant relationship between the national health quality policy and the dimensions of responsiveness, reliability, tangible aspects and empathy.

Keywords: Quality of health care, public policies, quality in health, public policies in health.

RESUMO

A OMS afirma que, a cada ano, mais de 5 milhões de mortes são registradas em todo o mundo, cuja causa é presumida como sendo a má qualidade da assistência médica prestada nos estabelecimentos de saúde. Especifica-se que a prestação deficiente de serviços de saúde leva a perdas econômicas de mais de um trilhão de dólares por ano. Como resultado, nosso país aumentou sua alocação orçamentária para o setor de saúde em mais de 10% nos últimos dez anos, mas, apesar disso, ainda há grandes lacunas na saúde. Nesse sentido, a transformação progressiva das políticas públicas de saúde permite alcançar a meta desejada de desenvolvimento sustentável, pois constituem um instrumento de gestão fundamental para combater os problemas sociais de saúde. Nesse contexto, o objetivo da pesquisa foi determinar a relação entre a política nacional de qualidade em saúde e a qualidade da atenção à saúde, para o que foi abordado metodologicamente um tipo de pesquisa correlacional, básica, transversal e não experimental, e foi aplicada uma pesquisa como instrumento de medição a usuários internos e externos de 59 estabelecimentos de saúde de categoria I-3 e I-4 na região de Huancavelica. A conclusão é que existe uma relação direta e significativa entre a política nacional de qualidade em saúde e a qualidade do atendimento prestado pelos serviços de saúde, bem como uma relação direta e significativa entre a política nacional de qualidade em saúde e as dimensões de capacidade de resposta, confiabilidade, aspectos tangíveis e empatia.

Palavras-chave: Qualidade da assistência médica, políticas públicas, qualidade em saúde, políticas públicas em saúde.