



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Quejas y reclamos y la satisfacción del usuario con la calidad de
atención médica del Hospital Regional de Ayacucho, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Ore Mercado, Lisseth (orcid.org/0000-0001-9855-2687)

ASESORES:

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

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

Con inmenso amor y eterna gratitud a Dios, a mis ángeles de la guarda mi papá Yuri y mi hermano Adehir quienes me han dado la fuerza para continuar cuando a punto de caer he estado, por su amor, consideración y bondad.

A mi madre, quien es el pilar más importante en mi vida, por su comprensión, amor y apoyo incondicional, por darme fuerzas y valor en los momentos más difíciles.

A mi esposo Christian, por ser mi motor y motivo en la vida, por haberme brindado día a día todo su amor y a pesar de todos los obstáculos que se presentaron siempre permaneció junto a mí.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, lugar donde se hacen realidad nuestros sueños, aspiraciones y forjadora de profesionales competentes.

Al Hospital Regional de Ayacucho, por abrirme las puertas de sus instalaciones para la realización de la presente investigación.

A mis asesores Dr. Carlos Pajuelo Camones y Dra. Celia Mercado Marrufo, que con su constante dedicación, apoyo y sabiduría supieron encaminar la realización de la presente investigación.

A mi Hermana Roxana y mi sobrina Valentina, quienes me brindaron su apoyo en los buenos y malos momentos. Gracias por su comprensión y buenos deseos para mi futuro.

A todas aquellas personas que me acompañan antes, durante la elaboración y culminación de este sueño.



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 NORTE, asesor de Tesis titulada: "Quejas y reclamos y la satisfacción del usuario con la calidad de atención médica del Hospital Regional de Ayacucho, 2023.", cuyo autor es ORE MERCADO LISSETH, 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, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES DNI: 32117673 ORCID: 0000-0003-1901-0770	Firmado electrónicamente por: CHPAJUELO el 04- 01-2024 00:45:34

Código documento Trilce: TRI - 0718701



ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ORE MERCADO LISSETH 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: "Quejas y reclamos y la satisfacción del usuario con la calidad de atención médica del Hospital Regional de Ayacucho, 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
LISSETH ORE MERCADO DNI: 72766752 ORCID: 0000-0001-9855-2687	Firmado electrónicamente por: LOREME el 04-01-2024 21:55:13

Código documento Trilce: TRI - 0718700

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria De Autenticidad Del Asesor	iv
Declaratoria De Originalidad Del Autor	v
Índice de contenidos	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráfico	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Variables y Operacionalización	24
3.3 Población, muestra y muestreo	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos	30
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
VIII. PROPUESTA	56
REFERENCIAS	63
ANEXOS	72

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables independientes y dependiente.	26
Tabla 2: Cuadro de características del Individuo de Unidad de Análisis.	29
Tabla 3: Prueba de normalidad de las variables	31
Tabla 4: Análisis inferencial de la variable 1 con variable 2	33
Tabla 5: Análisis inferencial de la variable 1 con variable 3	34
Tabla 6: Análisis inferencial de la hipótesis específica 1	35
Tabla 7: Análisis inferencial de la hipótesis específica 2	36
Tabla 8: Análisis inferencial de la hipótesis específica 3	37
Tabla 9: Análisis inferencial de la hipótesis específica 4	38
Tabla 10: Análisis inferencial de la hipótesis específica 5	39
Tabla 11: Análisis inferencial de la hipótesis específica 6	40
Tabla 12: Análisis inferencial de la hipótesis específica 7	41
Tabla 13: Análisis inferencial de la hipótesis específica 8	42

Índice de Gráfico

Figura 1: Gráfico de correlación entre variables y el resultado

24

Resumen

El estudio tiene por objetivo determinar “Determinar la relación entre las quejas y reclamos y la satisfacción del usuario con la calidad de atención médica en el Hospital Regional de Ayacucho, 2023”. La metodología es de tipo no experimental, diseño correlacional causal, transversal, con una muestra de 146 usuarios que acudieron al Hospital Regional de Ayacucho; la técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron tres cuestionarios validados por expertos, para el análisis de los datos se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados mostraron lo siguiente: la variable quejas y reclamos tuvieron una influencia sobre la calidad de atención médica, el cual exhiben un nivel de significancia de 0.005, se situó por debajo del valor de referencia de 0.05 y se observó una relación positiva baja, que alcanzó un valor de 0.231. Lo mismo sucedió con la variable satisfacción del usuario tuvo una influencia sobre la calidad de atención médica, el cual exhiben un nivel de significancia de 0.000, se situó por debajo del valor de referencia de 0.05 y se observó una relación positiva moderada, que alcanza un valor de 0.512. Esto indicó que existe múltiples factores que influyen en la calidad de atención médica.

Palabras clave: reclamo, satisfacción, usuario, atención, hospital.

Abstract

The objective of the study is to determine “Determine the relationship between complaints and claims and user satisfaction with the quality of medical care at the Ayacucho Regional Hospital, 2023.” The methodology is non-experimental, causal correlational, cross-sectional design, with a sample of 146 users who attended the Ayacucho Regional Hospital; The technique used was the survey and the instruments were three questionnaires validated by experts. Spearman's Rho statistical test was used to analyze the data. The results showed the following: the variable complaints and grievances had an influence on the quality of medical care, which exhibited a significance level of 0.005, was below the reference value of 0.05 and a low positive relationship was observed, which reached a value of 0.231. The same thing happened with the user satisfaction variable, which had an influence on the quality of medical care, which exhibited a significance level of 0.000, was below the reference value of 0.05 and a moderate positive relationship was observed, reaching a value of 0.512. This indicated that there are multiple factors that influence the quality of medical care.

Keywords: complaint, satisfaction, user, care, hospital.

Resumo

O objetivo do estudo é determinar “Determinar a relação entre reclamações e reclamações e a satisfação dos usuários com a qualidade da assistência médica no Hospital Regional de Ayacucho, 2023”. A metodologia é não experimental, causal correlacional, de desenho transversal, com uma amostra de 146 usuários atendidos no Hospital Regional de Ayacucho; A técnica utilizada foi a survey e os instrumentos foram três questionários validados por especialistas, sendo utilizado o teste estatístico Rho de Spearman para análise dos dados. Os resultados mostraram o seguinte: a variável reclamações e queixas teve influência na qualidade da assistência médica, que apresentou nível de significância de 0,005, ficou abaixo do valor de referência de 0,05 e foi observada uma relação positiva baixa, que atingiu o valor de 0,231. O mesmo aconteceu com a variável satisfação do usuário, que teve influência na qualidade da assistência médica, que apresentou nível de significância de 0,000, ficou abaixo do valor de referência de 0,05 e foi observada uma relação positiva moderada, atingindo o valor de 0,512. Isso indicou que existem vários fatores que influenciam a qualidade dos cuidados médicos.

Palavras-chave: reclamação, satisfação, usuário, atendimento e hospital.