



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Influencia de satisfacción y calidad de atención del usuario en la efectividad de
la gestión administrativa en salud, Cusco 2023

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

AUTORA:

Ruiz Coz, Isabel Iride (orcid.org/0000-0002-4163-4339)

ASESORES:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

Dra. Castillo Santa Maria, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA.

A mis amados padres Luis y Antonia por la formación que me dieron, por ser fuente de inspiración, por cada consejo y crítica constructiva, a mis hermanas Angelica y Dessire por el apoyo moral en todo momento, a mi Pierito porque a pesar de la distancia demostramos que si se puede. A ustedes por ser mi mayor soporte para culminar esta investigación que con mucho esfuerzo y dedicación lo pude concretar.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por acogerme en estos tres años en su casa de estudios para mi perfeccionamiento profesional.

A mis estimados Docentes quienes inculcaron ese deseo de superación con cada enseñanza, aprendizaje y por cada exigencia máxima que ayudó a sacar de mi lo mejor.

A mi compañero de aventuras, Aldo Alencastre, porque siempre estabas pendiente de mí ante cualquier acontecimiento del Doctorado, por no dejarme desistir en el camino y ponerte la camiseta para culminar este logro a mi lado.

A mis compañeros de carpeta, por el espíritu de confianza y la amistad que incubamos durante estos tres años, que con altos y bajos finalmente logramos un peldaño más en nuestro camino.

A todas las personas que colaboraron para la presente investigación.

Gracias.

Isabel Ruiz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

**Declaratoria de Autenticidad del
Asesor**

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia de satisfacción y calidad de atención del usuario en la efectividad de la gestión administrativa en salud, Cusco 2024", cuyo autor es RUIZ COZ ISABEL IRIDE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 28 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO CARNET EXT.: 003066317 ORCID: 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 28- 05-2024 10:53:05

Código documento Trilce: TRI - 0754554



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del
Autor**

Yo, RUIZ COZ ISABEL IRIDE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional 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: "Influencia de satisfacción y calidad de atención del usuario en la efectividad de la gestión administrativa en salud, Cusco 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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
RUIZ COZ ISABEL IRIDE DNI: 70914306 ORCID: 0000-0002-4163-4339	Firmado electrónicamente por: IRUIZCO el 02-01-2024 10:25:57

Código documento Trilce: INV - 1516139

Índice de Contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO TEÓRICO.....	11
3. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra y muestreo.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Procedimientos.....	34
3.6 Método de análisis de datos.....	35
3.7. Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES.....	61
VII. PROPUESTA.....	63
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Población del personal de salud Cusco, 2024</i>	30
Tabla 2. <i>Personal asistencial de salud Cusco 2024</i>	30
Tabla 3. <i>Personal administrativo de salud, Cusco, 2024</i>	30
Tabla 4. <i>Muestra de los trabajadores seleccionados 2024</i>	31
Tabla 5. <i>Explicación del Alfa de Cronbach</i>	33
Tabla 6. <i>Variable “Gestión Administrativa”</i>	33
Tabla 7. <i>Variable “Calidad de Atención”</i>	33
Tabla 8. <i>Variable “Satisfacción del Usuario”</i>	34
Tabla 9. <i>Prueba de Normalidad (Kolmogórov-Smirnov) para las variables independientes y dependientes</i>	36
Tabla 10. <i>Barefacción de las puntuaciones de la variable Gestión Administrativa</i>	38
Tabla 11. <i>Barefacción de las puntuaciones de la variable Satisfacción</i>	38
Tabla 12. <i>Barefacción de las puntuaciones de la variable Calidad de Atención</i>	38

Índice de figuras

Figura 1 Opinión sobre la Variable Gestión Administrativa	38
Figura 2 Opinión respecto a la dimensión organización.....	39
Figura 3 Opinión respecto a la dimensión planeación.....	39
Figura 4 Opinión respecto a la dimensión dirección	40
Figura 5 Opinión respecto a la dimensión de control.....	40
Figura 6 Opinión sobre la Variable satisfacción.....	41
Figura 7. Opinión respecto al tiempo de espera	41
Figura 8 Opinión respecto a la dimensión de accesibilidad.....	42
Figura 9 Opinión respecto a la dimensión de infraestructura	42
Figura 10 Opinión respecto a la dimensión de competencia.....	43
Figura 11 Opinión de los encuestados sobre la Variable Calidad de atención.....	43
Figura 12 Opinión respecto a la dimensión de fiabilidad.....	44
Figura 13 Opinión respecto a la dimensión de empatía	44
Figura 15 Opinión respecto a la dimensión de capacidad de respuesta	45
Figura 16 Opinión respecto a la dimensión de aspectos tangibles.....	46

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar en qué medida influye la satisfacción y la calidad de atención del usuario en la efectividad de la Gestión Administrativa en salud, Cusco 2023. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básico y de nivel explicativo. De modo que, se empleó un diseño no experimental con una muestra de 70 trabajadores en una entidad de salud, quienes mediante un cuestionario dieron a conocer sus opiniones. Para la obtención de los resultados, se utilizó el software SPSS 29, donde se dio a conocer una correlación directa y significativa entre las variables de estudio como: Satisfacción y Gestión Administrativa con una correlación Rho de Spearman $=0,462^{**}$, así mismo para la Calidad de Atención y Gestión Administrativa la cual presentó una correlación Rho de Spearman $=0,417$, con una significancia de 0.001, por lo que se rechazó la Hipótesis Nula. Por tanto, se concluyó que la satisfacción y la Calidad de atención del usuario influyen significativamente en la efectividad de la gestión Administrativa en salud, Cusco 2023.

Palabras clave: factores, estrategias, capacidades, opiniones

ABSTRACT

The objective of this research was to determine to what extent user satisfaction and quality of care influences the effectiveness of Administrative Management in health, Cusco 2024. The research had a quantitative approach, basic type and explanatory level. Therefore, a non-experimental design was used with a sample of 70 workers in a health entity, who, through a questionnaire, made their opinions known. To obtain the results, SPSS 29 software was used, where a direct and significant correlation was revealed between the study variables such as: Satisfaction and Administrative Management with a Spearman's Rho correlation =0.462**, likewise for the Quality of Care and Administrative Management which presented a correlation Spearman's Rho = 0.417, with a significance of 0.001, therefore the Null Hypothesis was rejected. Therefore, it was concluded that user satisfaction and quality of care significantly influence the effectiveness of administrative management in health, Cusco 2024.

Keywords: factors, strategies, capabilities, opinions