



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios del consultorio  
externo de un hospital de Ayacucho, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

De La Cruz Ascencio, Rosa Luz (orcid.org/0000-0001-9797-1839)

**ASESORES:**

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

Dr. Ayala Asencio, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0003-4764-4359)

**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 guardia mi abuela Juana y mi abuelo Aniceto quienes me han dado la fuerza para continuar, por su amor, consideración y bondad.

A mi hijo Jhoan Manuel, por ser mi fuente de inspiración y el pilar más importante en mi vida, por su comprensión, amor y apoyo incondicional, por darme fuerzas y valor en los momentos más difíciles.

Así mismo un agradecimiento muy especial a mi madre y padre, 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 permanecieron junto a mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar 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 Dra. Bessy Castillo Santa María y Dr. Carlos Enrique Ayala Asencio, que con su constante dedicación, apoyo y sabiduría supieron encaminar la realización de la presente investigación.

A mi Hermana Beatriz y Nancy, 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**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO SANTA MARIA BESSY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un Hospital de Ayacucho, 2024", cuyo autor es DE LA CRUZ ASCENCIO ROSA LUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 05 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO SANTA MARIA BESSY <b>DNI:</b> 01116924 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5320-4005	Firmado electrónicamente por: BCASTILLOSANTA el 11-01-2024 11:12:04

Código documento Trilce: TRI - 0721426





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, DE LA CRUZ ASCENCIO ROSA LUZ 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: "Gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un Hospital de Ayacucho, 2024", esde 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
DE LA CRUZ ASCENCIO ROSA LUZ <b>DNI:</b> 45214414 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9797-1839	Firmado electrónicamente por: RDELACRUZ7 el 22- 01-2024 18:26:06

Código documento Trilce: INV - 1558057

## Índice de contenidos

CÁRATULA	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 GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación:	19
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	56
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES	70
VIII. PROPUESTA	71
REFERENCIAS	78
ANEXOS	87

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> : Características del individuo de unidad	25
<b>Tabla 2</b> : Tabla de variables y técnicas	26
<b>Tabla 3</b> : Tabla de instrumentación	26
<b>Tabla 4</b> : Prueba de normalidad kolmogorov – smirnov	40
<b>Tabla 5</b> : Gestión de calidad y satisfacción del usuario	41
<b>Tabla 6</b> : Coeficiente de correlación entre la gestión de calidad y satisfacción de usuarios	42
<b>Tabla 7</b> : Gestión de calidad y fiabilidad	43
<b>Tabla 8</b> : Coeficiente de correlación entre gestión de calidad y fiabilidad	44
<b>Tabla 9</b> : Gestión de calidad y capacidad de respuesta	45
<b>Tabla 10:</b> Coeficiente de correlación entre gestión de calidad y la capacidad de respuesta	46
<b>Tabla 11:</b> Gestión de calidad y la seguridad	47
<b>Tabla 12:</b> Coeficiente de correlación entre la gestión de calidad y la seguridad	48
<b>Tabla 13:</b> Gestión de calidad y la empatía	49
<b>Tabla 14:</b> Coeficiente de correlación entre la gestión de calidad y la empatía	50
<b>Tabla 15:</b> Gestión de calidad y aspectos tangibles	51
<b>Tabla 16:</b> Coeficiente de correlación entre la gestión de calidad y los aspectos tangibles	52

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Diagrama de diseño de investigación	20
<b>Figura 2:</b> Nivel de gestión de calidad	30
<b>Figura 3:</b> Nivel de satisfacción del usuario	30
<b>Figura 4:</b> Nivel de fiabilidad	33
<b>Figura 5:</b> Nivel de capacidad de respuesta	34
<b>Figura 6:</b> Nivel de seguridad	35
<b>Figura 7:</b> Nivel de empatía	37
<b>Figura 8:</b> Nivel de aspectos tangibles	38
<b>Figura 9:</b> Red semántica satisfacción de los usuarios e indicadores	53

## RESUMEN

La calidad de atención sanitaria es un valor muy apreciado por los usuarios a través de su satisfacción. El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital de Ayacucho, 2023. Se consideró una investigación de tipo básica según su propósito, paradigma positivista, método hipotético-deductivo, enfoque mixto y diseño no experimental y transversal, en una muestra de 250 usuarios del hospital. Para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y entrevista se consideró dos instrumentos de medición de escala Likert y una guía de entrevista. Los resultados indican que el 79,2% de los evaluados perciben un nivel malo de gestión de calidad y el 70,8% de los usuarios se sienten insatisfechos. Se concluyó que, la gestión de calidad y la satisfacción del usuario están relacionados con una puntuación del coeficiente de correlación de 0,496. De manera similar, se demuestra que la significancia bilateral es relevante porque es menor a 0,05%, sig. = 0,000 lo que quiere decir que hay una relación significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que la relación es significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción de usuarios del consultorio externo de un hospital de Ayacucho, 2023.

**Palabras clave:** Proceso de atención, evaluación médica, servicios de salud.

## **ABSTRACT**

The quality of health care is a value highly appreciated by users through their satisfaction. The objective of this research work is to evaluate the relationship that exists between quality management and the satisfaction of users of the outpatient clinic of a hospital in Ayacucho, 2023. It was considered a basic type of research according to its purpose, positivist paradigm, hypothetical-deductive method, mixed approach and non-experimental and transversal design, in a sample of 250 hospital users. To collect information, the survey and interview technique was used, two Likert scale measurement instruments and an interview guide were considered. The results indicate that 79.2% of those evaluated perceive a poor level of quality management and 70.8% of users feel dissatisfied. It was concluded that quality management and user satisfaction are related with a correlation coefficient score of 0.496. Similarly, it is shown that bilateral significance is relevant because it is less than 0.05%, sig. = 0.000 which means that there is a significant relationship. Therefore, the null hypothesis is rejected, which means that the relationship is significant between quality management and user satisfaction of the outpatient clinic of a Hospital in Ayacucho, 2023.

**Keywords:** Care process, medical evaluation, health services.