



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Modelo de gestión pública para la satisfacción de los usuarios  
en un centro de salud de Los Ríos, Ecuador, 2024

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

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Tapia Villalva, José Tomás ([orcid.org/0000-0001-6278-8196](https://orcid.org/0000-0001-6278-8196))

**ASESORA:**

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesús ([orcid.org/0000-0002-1162-8755](https://orcid.org/0000-0002-1162-8755))

Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides ([orcid.org/0000-0002-4512-6120](https://orcid.org/0000-0002-4512-6120))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERU

2024

## DEDICATORIA

A mi madre María Antonieta Villalva Villacís por ser un pilar en mi vida, quien me ayuda a seguir superándome, brindándome el apoyo que necesito siendo fuerza en momentos de flaqueza.

A mi esposa Katherine Panimboza y en especial a mi hija Rossamry Charlotte Tapia Panimboza por siempre comprender los sacrificios que hemos realizado para poder conseguir esta meta tan anhelada por nosotros.

A mi mejor amigo y compadre Manuel Velimir Flores Delgado por incentivarme a continuar con mi formación profesional.

Y a los profesionales de la salud, por su inagotable dedicación, coraje y compromiso en la protección de la vida y el bienestar de las personas.

**José Tomás Tapia Villalva.**

**José Tomas.**

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido a la realización de este trabajo de investigación de manera especial a la Dra. Cecilia Teresita de Jesús Carbajal por guiarnos y brindarnos los conocimientos necesarios para poder haber culminado con este trabajo de investigación.

**José Tomás Tapia Villalva.**

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESÚS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN CENTRO DE SALUD DE LOS RÍOS, ECUADOR, 2024", cuyo autor es TAPIA VILLALVA JOSE TOMAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

PIURA, 14 de Junio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESÚS DNI: 42830121 ORCID: 0000-0002-1162-8755	Firmado electrónicamente por: CLLAUCECT el 06- 07-2024 09:48:47

Código documento Trilce: TRI - 0760076

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TAPIA VILLALVA JOSE TOMAS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN CENTRO DE SALUD DE LOS RÍOS, ECUADOR, 2024", 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
JOSE TOMAS TAPIA VILLALVA <b>PASAPORTE:</b> 1206341263 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8278-8196	Firmado electrónicamente por: P7002275110 el 14-06- 2024 09:02:36

Código documento Trilca: TRI - 0760085

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	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
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.1.1. Tipo de investigación .....	18
3.1.2. Diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.3.1. Población .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	20
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII. PROPUESTA .....	41
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Organización de los colaboradores del estudio.....	20
Tabla 2 Dimensión Expectativas del usuario .....	22
Tabla 3 Dimensión Calidad técnica y funcional .....	23
Tabla 4 Dimensión Confianza .....	23
Tabla 5 Dimensión Valor percibido .....	24
Tabla 6 Dimensión Atención al usuario .....	25
Tabla 7 Dimensión Percepción del usuario .....	25
Tabla 8 Dimensión Calidad del servicio .....	26
Tabla 9 Resultados de la prueba de normalidad .....	28
Tabla 10 Regresión lineal entre modelo de gestión pública y satisfacción de los usuarios .....	29
Tabla 11 Correlación entre variables .....	30
Tabla 12 Datos generales.....,	41
Tabla 13 Cronograma de presupuesto.....	45
Tabla 14 Presupuesto .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación .....	18
Figura 2 Estructura de la propuesta.....	42



## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue estructurar un modelo de gestión pública para mejorar la satisfacción de los usuarios en un centro de salud de Los Ríos, Ecuador. Este estudio, de tipo básico con diseño no experimental, incluyó la participación de 135 colaboradores. Se les aplicó un cuestionario de 35 ítems, validado por un grupo de jueces y con un índice de confiabilidad de 0,808 determinado mediante el Alfa de Cronbach. Posteriormente, se procedió al análisis, interpretación y discusión de los resultados, los cuales revelaron un nivel medio de satisfacción de los usuarios. En base a estos hallazgos, se concluyó que es pertinente desarrollar un modelo de gestión pública para ofrecer un servicio que satisfaga las aspiraciones de los usuarios de un centro de salud en Los Ríos, Ecuador.

**Palabras clave.** Modelo, gestión pública, satisfacción, usuarios.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to structure a public management model to improve user satisfaction in a health center in Los Ríos, Ecuador. This study, of a basic type with a non-experimental design, included the participation of 135 collaborators. A 35-item questionnaire was applied, validated by a group of judges and with a reliability index of 0.808 determined by Cronbach's Alpha. Subsequently, the results were analyzed, interpreted and discussed, which revealed a medium level of user satisfaction. Based on these findings, it was concluded that it is pertinent to develop a public management model to offer a service that satisfies the aspirations of the users of a health center in Los Ríos, Ecuador.

**Keywords.** Model, public management, satisfaction, users