

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL  
SERVICIO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL JESUS GUERRERO  
HUANCABAMBA PIURA 2024**

**Tesis para obtener el grado académico de:  
MAESTRA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. Puma Honores, María Magdalena**  
<https://orcid.org/0000-0003-0041-9621>

**ASESORA**

**Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia**  
<https://orcid.org/0000-0002-6970-2778>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Desempeño Gubernamental**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2025**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dra. Sandra Cecilia Ramírez Lau con DNI N° 18100336, como asesora del trabajo de investigación titulado: “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL JESUS GUERRERO HUANCABAMBA PIURA 2024”, desarrollada por la egresada María Magdalena Pusma Honores con DNI 47408628, del Programa de Maestría en: AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

Dra. Sandra Cecilia Ramírez Lau

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO**

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ**

Vicerrectora Académica

**DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA**

Vicerrectora de Investigación

**DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO**

Director de la Escuela de Posgrado

**DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN**

Secretaria General

## **DEDICATORIA**

*Agradezco Dios por brindarme vida y salud para seguir avanzando con mi carrera profesional, también agradezco a toda mi familia por acompañarme y apoyarme en cada objetivo que me he propuesto.*

*Dedico mi tesis a mi familia en especial a mis tres sobrinos Sofia, Manuel y Fernanda por ser mi motor y motivo para seguir adelante con mi vida y por ende con mi profesión y poder así alcanzar mis sueños.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Al Doctor Nexar Ramos Maza jefe del establecimiento de salud I-4 Jesús Francisco Guerrero Cruz quien me permitió la oportunidad de desarrollar mi trabajo en investigación en sus servicios de enfermería y con su personal totalmente capacitado y por ende a seguir creciendo profesionalmente.*

*A la Mg. Sandra Cecilia Ramírez Lau asesora la tesis agradecerle por su paciencia en la orientación para las pautas en la realización de la investigación y poder optar el grado de magister.*

*A todos los docentes de la Escuela de Postgrado por su contribución a nuestros conocimientos, transmitiendo experiencias y sus conocimientos tanto en el ámbito personal como profesional.*

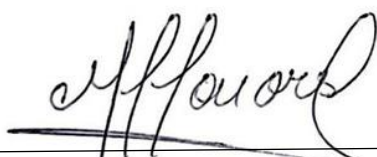
*A los participantes de la encuesta en la recolección de datos de esta investigación y adquirir la información necesaria para concluir y sugerir mejoras.*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Magdalena Puma Honores con DNI N°47408628, egresada del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulado: “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL JESUS GUERRERO HUANCABAMBA PIURA 2024”, en el cuál consta de un total de 66 páginas, en las que se incluye 12 tablas y 03 figuras, más páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

La autora



---

María Magdalena Puma Honores  
DNI 47408628

## ÍNDICE

Declaratoria de originalidad.....	ii
Autoridades universitarias .....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION.....	10
II. METODOLOGÍA .....	222
2.1. Enfoque, tipo.....	222
2.2. Diseño de investigación .....	222
2.3. Población, muestra y muestreo .....	222
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	233
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información .....	255
2.6. Aspectos éticos en investigación .....	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSION .....	300
V. CONCLUSIONES .....	344
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	36
ANEXOS .....	422
ANEXO 1: Instrumento de recolección de información.....	422
ANEXO 2 : Ficha técnica .....	44
ANEXO 3. Operacionalización de variables .....	45
ANEXO 4: Carta de presentación.....	47
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad .....	48
ANEXO 6. Consentimiento informado.....	49
ANEXO 7: Matriz de consistencia .....	52
ANEXO 8: Validación de instrumentos .....	54
ANEXO 9. Reporte de Turnitin .....	66

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de enfermería del hospital Jesús Guerrero Huancabamba Piura 2024. Utilizando una metodología con diseño no experimental de corte transversal, con un estudio del tipo básico, un enfoque cuantitativo y del tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 80 usuarios los cuales fueron encuestados con cuestionarios diseñados de acuerdo a la dimensiones de las variables y validados mediante el análisis del alfa de Cronbach y la validación por juicio de expertos, el análisis de los datos se ha realizado con el uso de la estadística descriptiva y para la etapa inferencial se usó la prueba de rho de Spearman. Los resultados a nivel general mostraron una correlación de 0.499 y una significancia de 0.000 que es menor a 0.05. Con estos resultados se ha llegado a la conclusión que existe una relación directa entre ambas variables, indicándose que al desarrollarse una buena atención y un servicio, se incrementa los niveles de satisfacción del usuario.

***Palabras clave:*** Calidad de atención, satisfacción, usuario

## ABSTRACT

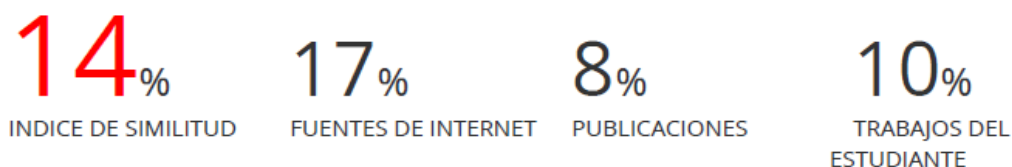
The present investigation has been titled Quality of care and user satisfaction in the nursing service of the Jesús Guerrero Huancabamba Piura 2024 hospital, where it has been sought to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of clients who use the health service offered by the institution, to achieve this purpose, a non-experimental design was presented with a basic type study, a quantitative approach and a descriptive correlational type, with a sample of 80 users who were surveyed with questionnaires designed according to the dimensions of the variables and validated by Cronbach's alpha analysis and validation by expert judgment, the data analysis has been carried out using descriptive statistics and for the inferential stage the Spearman's rho test was used. The results at a general level showed a correlation value of 0.499 and a significance of 0.000 which is less than 0.05. These results have led to the conclusion that there is a direct relationship between both variables, indicating that by providing good care and service, user satisfaction levels increase.

**Keywords.** quality, attention, satisfaction, user

## ANEXO 9. Reporte de Turnitin

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL JESUS GUERRERO HUANCABAMBA PIURA 2024

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	8%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Fundación Universitaria Compensar Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo