



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Plan de calidad de atención de enfermería para fortalecer la  
satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú, 2023

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

**Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

Vega Saucedo, Edith Rosabel ([orcid.org/0000-0003-0771-7357](https://orcid.org/0000-0003-0771-7357))

**ASESORES:**

Dr. Herrera Dominguez, Aley Ale ([orcid.org/0000-0002-1575-9787](https://orcid.org/0000-0002-1575-9787))

Dra. Rivera Leon, Laura Margot ([orcid.org/0000-0002-4084-1344](https://orcid.org/0000-0002-4084-1344))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Con mucho respeto, cariño y estima a mis padres y hermanos que con palabras de aliento me dieron fuerza para dar un paso más en mi superación personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a Dios, luego a mis padres y hermanos por brindarme su apoyo moral para seguir adelante tanto personal como profesionalmente. Así mismo agradezco a los docentes de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, quienes me formaron en esta etapa de mi vida profesional.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HERRERA DOMINGUEZ ALEY ALE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Plan de calidad de atención de enfermería para fortalecer la satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú, 2023", cuyo autor es VEGA SAUCEDO EDITH ROSABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, 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.

TRUJILLO, 19 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERRERA DOMINGUEZ ALEY ALE DNI: 45101423 ORCID: 0000-0002-1575-9787	Firmado electrónicamente por: AHERRERAD el 30- 12-2023 19:21:00

Código documento Trilce: TRI - 0701407



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VEGA SAUCEDO EDITH ROSABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan de calidad de atención de enfermería para fortalecer la satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú, 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
EDITH ROSABEL VEGA SAUCEDO <b>DNI:</b> 40593875 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0771-7357	Firmado electrónicamente por: VSAUCEDO E el 19-12- 2023 19:28:06

Código documento Trilce: TRI - 0701424

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de la autora	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	4
III. Metodología	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. Resultados	22
V. Discusión	34
VI. Conclusiones	42
VII. Recomendaciones	43
VIII. Propuesta	44
Referencias	52
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión técnico científico de la variable calidad de atención de enfermería en un hospital regional del Perú, 2023.....	22
Tabla 2 Dimensión humana de la variable calidad de atención de enfermería en un hospital regional del Perú 2023. ....	23
Tabla 3 Dimensión entorno de la variable calidad de atención de enfermería en un hospital regional del Perú, 2023.....	24
Tabla 4 Calidad de atención de enfermería en un hospital regional del Perú 2023. ....	25
Tabla 5 Nivel de satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú 2023. ....	31
Tabla 6 Correlación Rho de Spearman para establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente....	32

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Diagrama del diseño descriptivo correlacional propositivo .....	16
Figura 2 Dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú, 2023.....	26
Figura 3 Dimensión capacidad de respuesta humana de la variable satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú, 2023....	27
Figura 4 Dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú, 2023.....	28
Figura 5 Dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú, 2023.....	29
Figura 6 Dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú, 2023.....	30
Figura 7 Propuesta: Plan de calidad de atención de enfermería para fortalecer la satisfacción del usuario hospitalizado. ....	33



## RESUMEN

El presente estudio se planteó con el fin de proponer un plan de calidad de atención de enfermería para fortalecer la satisfacción del usuario en un hospital regional del Perú; con metodología aplicada, cuantitativo, diseño No Experimental, corte transversal, descriptivo correlacional y propositivo; aplicada a 60 usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina; se aplicaron dos encuestas. Se obtuvieron resultados favorables, encontrando que la calidad de atención de enfermería es buena con 26.7% y mala con 16.7%; así mismo, se obtuvo resultados que el 66.7% de los usuarios hospitalizados encuestados están satisfechos y por el contrario se halló que el 33.3% está insatisfecho. Concluyendo que la calidad de atención de los enfermeros es buena; así como en la satisfacción del usuario, estos se encuentran satisfechos y al estudiar las dimensiones de forma específica de la calidad de atención, se concluyó que es mala; así mismo, se encuentran insatisfechos en cuanto a la satisfacción del usuario. Ante ello, se elaboró un plan de calidad para optimizar el cuidado de los enfermeros con el fin de fortificar usuarios satisfechos.

**Palabras clave:** Calidad de atención, enfermería, satisfacción, usuario hospitalizado, plan.

## **ABSTRACT**

The present study was proposed with the purpose of proposing a nursing care quality plan to strengthen user satisfaction in a regional hospital in Peru; with applied methodology, quantitative, non-experimental design, cross-sectional, descriptive correlational and propositional; applied to 60 hospitalized users in the Medicine Service; two surveys were applied. Favorable results were obtained, finding that the quality of nursing care is good with 26.7% and bad with 16.7%; likewise, it was found that 66.7% of the hospitalized users surveyed are satisfied and on the contrary, 33.3% are dissatisfied. It was concluded that the quality of care provided by the nurses is good; as well as in user satisfaction, they are satisfied and when studying the specific dimensions of the quality of care, it was concluded that it is bad; likewise, they are dissatisfied in terms of user satisfaction. In view of this, a quality plan was developed to optimize the care provided by the nurses in order to fortify satisfied users.

**Keywords:** Quality of care, nursing, satisfaction, hospitalized user, plan.