



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad percibida de la atención de enfermería y su  
relación con la satisfacción del paciente hospitalizado en  
el INCOR Jesús María-2013”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES:**

**BR. Jessica Meléndez Escalante**

**BR. Yovana Hidalgo Ramírez**

**ASESOR:**

**MG. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso**

**SECCIÓN**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales**

**PERÚ - 2014**

*Mgtr. Emil Beraún Beraún*

*Presidente*

*Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros*

*Secretario*

*Mgtr. Carlos Ruiz Orbegoso*

*Vocal*

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jessica Meléndez Escalante, estudiante del Programa de maestría en gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41320962, con la tesis titulada:

“Calidad percibida de la atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado en el INCOR Jesús María-2013”

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría, compartida con Yovana Hidalgo Ramírez.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 28 de Junio del 2014

-----  
BR. Jessica Meléndez Escalante  
DNI: 41320962

-----  
BR. Yovana Hidalgo Ramírez  
DNI: 40807755

## DEDICATORIA

A nuestras familias por el amor que nos brindan y el apoyo constante para el logro de nuestro desarrollo personal y crecimiento profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestras colegas enfermeras de INCOR Essalud por su colaboración en la ejecución del trabajo de investigación; así como al esfuerzo que realizan día a día por mejorar la calidad de atención de enfermería manteniendo la dignidad y trato humano del paciente.

## **PRESENTACIÓN**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima-Norte, Los Olivos se presenta la Tesis titulada: "Calidad percibida de la atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado en el INCOR Jesús María-2013" con el objetivo de determinar qué relación existe entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión de servicios de salud.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión. Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

**LAS AUTORAS**

# INDICE

	Página
Caratula	
Página de jurado	ii
Declaración jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación	21
1.4. Limitaciones	23
1.5. Antecedentes	24
1.6. Preguntas de investigación	30
1.7. Objetivos	30
1.7.1. General	30
1.7.2. Específicos	30
<b>II MARCO TEORICO</b>	
2.1. Bases teóricas de la variable percepción de la calidad de atención de enfermería	33
2.1.1. Definición de percepción	33
2.1.2. Definición de calidad	35
2.1.3. Definición de calidad en salud	37

2.1.4. Percepción de la calidad	39
2.1.5. Definición de atención de enfermería	40
2.1.6. Calidad de los servicios de enfermería	41
2.1.7. Teoría de calidad	41
2.1.8. Dimensiones de la calidad	44
2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción del paciente hospitalizado	46
2.2.1. Definición de satisfacción	46
2.2.2. Definición de paciente	50
2.2.3. Definición de hospitalización	50
2.2.4. Definición de paciente hospitalizado	51
2.2.5. Teoría de satisfacción	52
2.2.6. Dimensiones de satisfacción según modelo de servqual	54
2.3. Relación de variables: Calidad percibida de la atención de enfermería/Satisfacción del paciente	56
<b>III MARCO METODOLOGICO</b>	
3.1. Hipótesis	59
3.2. Variables	59
3.3. Tipo de Estudio	63
3.4. Diseño de Estudio	64
3.5. Nivel de Estudio	65
3.6. Población y Muestra	66
3.7. Método de Investigación	67
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
3.9. Métodos de Análisis de datos	72
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1. Descripción de resultados	75
4.2. Prueba de hipótesis general y específica	79
4.3. Discusión de resultados	83
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>87</b>



SUGERENCIAS	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	96
Anexo 2: Instrumentos	102
Anexo 3: Validez de Instrumentos por Juicio de expertos	106
Anexo 4: Base de datos	118
Anexo 5: Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Sperman	126
Anexo 6: Artículo científico	127

## INDICE DE TABLAS

	Página
<b>Tabla 1:</b> Definición operacional de la variable 1: Calidad percibida de la atención de enfermería.	61
<b>Tabla 2:</b> Definición operacional de la variable 2.Satisfacción del paciente hospitalizado.	62
<b>Tabla 3:</b> Validez del instrumento	71
<b>Tabla 4:</b> Confiabilidad cuestionario de calidad percibida.	71
<b>Tabla 5:</b> Confiabilidad cuestionario de satisfacción del paciente sobre atención de enfermería.	72
<b>Tabla 6:</b> La calidad percibida y la satisfacción del paciente hospitalizado en el INCOR. Jesús Maria-2013.	75
<b>Tabla 7:</b> Los aspectos técnico-instrumental y científico de la calidad percibida de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el INCOR. Jesús Maria-2013.	76
<b>Tabla 8:</b> Los aspectos de la comunicación y expresión de la calidad percibida de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el INCOR. Jesús Maria-2013.	77
<b>Tabla 9:</b> Los aspectos de las comodidades de la asistencia de la calidad percibida de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el INCOR. Jesús Maria-2013.	78
<b>Tabla 10:</b> Correlación satisfacción del paciente y calidad percibida.	79
<b>Tabla 11:</b> Correlación satisfacción del paciente y los aspectos técnico-instrumental y científico de la calidad percibida	80
<b>Tabla 12:</b> Correlación satisfacción del paciente y la los aspectos de la comunicación y expresión de la calidad percibida	81
<b>Tabla 13:</b> Correlación satisfacción del paciente y la los aspectos de las comodidades de la asistencia de la calidad percibida	82

## INDICE DE FIGURAS

	Página
<b>Figura 1:</b> Esquema de diseño de estudio no experimental.	65
<b>Figura 2:</b> Niveles y rangos de la variable calidad percibida.	69
<b>Figura 3:</b> Niveles y rangos de la variable satisfacción del paciente.	70
<b>Figura 4:</b> Formula de coeficiente de correlación de Spearman.	73
<b>Figura 5:</b> Diagrama de columnas 3D de la calidad percibida y la satisfacción del paciente.	75
<b>Figura 6:</b> Diagrama de columnas 3D de los aspectos técnico-instrumental y científico de la calidad percibida de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente.	76
<b>Figura 7:</b> Diagrama de columnas 3D de los aspectos de la comunicación y expresión de la calidad percibida de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente.	77
<b>Figura 8:</b> Diagrama de columnas 3D de los aspectos de las comodidades de la asistencia de la calidad percibida de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente.	78

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre la calidad percibida de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el INCOR. Jesús Maria-2013

La muestra poblacional estuvo constituida por 150 pacientes hospitalizados en los meses de Abril y Mayo del 2014 en el servicio de hospitalización del INCOR que cumplieron con los criterios de inclusión, los cuales fueron: Ser paciente del servicio de hospitalización, ser mayor de 18 años, estar presente durante la aplicación del cuestionario. Se empleó como técnica la encuesta y los instrumentos aplicados fueron: para percepción de la calidad de atención de enfermería se aplicó un cuestionario de calidad de atención de enfermería elaborada y validada en España por Sierra, Muñoz. Et al, 2. Para satisfacción del paciente se aplicó el cuestionario de satisfacción del paciente sobre atención de enfermería una adaptación del Servqual instrumento ya validado y ampliamente utilizado en investigaciones en el área de la salud. Ambos instrumentos adaptados para el estudio y previamente sometidos a juicio de expertos y confiabilidad de alfa de Cronbach. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación se realizó con el enfoque cuantitativo, utilizó para su propósito el tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan en tablas, gráficos y textualmente.

En los resultados se halló un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.725, positivo. Por lo tanto se concluye que existe relación significativa de las variables. Con lo cual se refuerza la concepción de que la satisfacción del paciente es un buen indicador de la calidad de atención de enfermería lo que permitirá establecer medidas de mejora de los servicios de salud.

*Palabras claves: percepción, calidad, satisfacción, atención de enfermería, paciente.*

## ABSTRACT

The present investigation was to determine what relationship exists between the perceived quality of nursing care and inpatient satisfaction in INCOR. Jesus Maria-2013

The sample population consisted of 150 patients hospitalized in the months of April and May 2014 in the service of hospitalization INCOR that met the inclusion criteria, which were: Be patient hospitalization service, be over 18 years be present during the application of the questionnaire. Was used as the survey technique and the instruments used were: for perception of the quality of nursing care quality questionnaire nursing prepared and validated in Spain by Sierra, Muñoz was applied. Et al, 2 for patient satisfaction questionnaire on patient satisfaction of nursing care Servqual instrument adapted from previously validated and widely used in research in the area of health was applied. Both instruments adapted for the study and previously subjected to expert opinion and reliability of Cronbach's alpha. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research was conducted with the quantitative approach used for its purpose with the non-experimental descriptive correlational design, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments through evaluation of its different dimensions, the results are presented in tables, graphs and textually.

In the results a correlation coefficient of Spearman Rho 0725, was found positive. Therefore it is concluded that there is significant relationship between the variables. Whereupon the notion that patient satisfaction is a good indicator of the quality of nursing care thus establishing measures to improve health services is strengthened.

*Keywords: perception, quality, satisfaction, nursing care, patient.*

## INTRODUCCION

La calidad de los servicios de salud es un reto que se plantean todas las instituciones, organizaciones nacionales e internacionales de salud y en la última década el tema satisfacción del paciente cobra mayor relevancia. Essalud establece como finalidad la satisfacción del paciente en relación a los servicios que brinda. Pero esta satisfacción es sujeta de evaluaciones individuales desde su propia experiencia que no necesariamente reflejan el colectivo. Uno de los mayores grupos ocupacionales que brindan atención directa al paciente son las enfermeras.

Por ello el presente trabajo de investigación se enmarca dentro de la línea de investigación de calidad de las prestaciones asistenciales abordando específicamente como variables de estudio la calidad percibida de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado con el objetivo de determinar qué relación existe entre las variables. La investigación se desarrolla en el servicio de hospitalización del INCOR tomando una muestra de 150 paciente que reunían los criterios de inclusión, se tuvo las facilidades para realizar el trabajo de investigación empleando un cuestionario por variable previamente sometidos a su validez externa e interna; con un buen índice de confiabilidad, lo que permite tener resultados validos y confiables para la prueba y contrastación de hipótesis además del cumplimiento de los objetivos planteados.

La importancia de la presente investigación radica en establecer qué relación existe entre las variables de estudio para poder evaluary mejorar la calidad de las prestaciones asistenciales específicamente la atención de enfermería. Además de brindar instrumentos para la evaluación de calidad de servicios de salud y satisfacción del paciente desde su percepción. La mejora de la calidad de los servicios de salud repercute positivamente en los aspectos socioeconómicos del paciente y su familia.

El estudio de investigación se ha desarrollado en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

**Primero:** Constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación y los antecedentes del estudio, además de los objetivos a tratar.

**Segundo:** Presentamos el marco teórico, en ella sustentamos la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar nuestro propósito.

**Tercero:** Constituido por el marco metodológico, en ella sustentamos las hipótesis, que nos permite dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores.

**Cuarto:** En este capítulo se exponen los resultados de la investigación.

Finalmente, se detallan las conclusiones, presenta sugerencias y se brinda las referencias bibliográficas consultadas además de los anexos que sustentan el contenido del presente trabajo de investigación.