



## **FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Calidad de atención de las enfermeras desde la perspectiva de los usuarios en el servicio de medicina del Hospital II Jorge Reátegui Delgado – Piura**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada de Enfermería**

**AUTORA:**

**Freysi Luz Bertha Zapata Valdiviezo**

**ASESORA:**

**Mg Carmen Mariela Pulache Herrera**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión del cuidado de enfermería**

**PIURA-PERU**

**2014**

.....  
**MG. BERTHA SARANGO FARIAS**  
**PRESIDENTE**

.....  
**MG. IRMA CACHAY SANCHEZ**  
**SECRETARIA**

.....  
**LIC. DORA LÖRREN LINARES**  
**VOCAL**

## **Dedicatoria**

**A Dios, por darme fuerza, esperanza y la capacidad para enfrentar los nuevos retos que se me han presentado en este proceso de formación para lograr mis objetivos, por estar en cada momento de mi vida, con su ayuda he salido adelante en los momentos difíciles.**

**A mis padres Arturo y Renee por haberme dado sus sabios consejos sin los cuales no hubiese hecho lo que hasta ahora he logrado, quien día a día contribuyeron con su paciencia, por la confianza que depositan en mí, y porque cada día me enseñan a vivir con responsabilidad.**

**A mis hermanas por haberme dado su apoyo incondicional lo cual han sido una pieza fundamental en el desarrollo de mi formación profesional.**

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme fuerza, para seguir logrando mis objetivos y por seguir guiándome en mi camino.

A mis padres por seguir confiando en mí, por el apoyo incondicional que me brindan día a día para seguir con mi carrera profesional.

Agradezco a todas mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo que a lo largo de mi carrera me brindaron sus conocimientos brindados, su apoyo, sus enseñanzas y experiencias para así poder lograr y culminar mi carrera profesional.

Agradezco de manera especial al Director Académico Magister Oscar Manuel Vela Miranda por su ayuda, su tiempo, su amabilidad, para poder culminar mi tesis.

A las personas que me apoyaron en mi realización de mi carrera profesional.

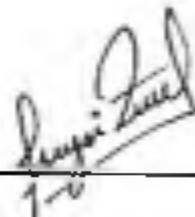
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Freysi Luz Bertha Zapata Valdiviezo con DNI N° 72937679, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde 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 de la Universidad César Vallejo.

Piura, 18 Diciembre Del 2014



---

FREYSI LUZ BERTHA ZAPATA VALDIVIEZO

## **PRESENTACIÓN**

**Señores Miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Calidad de atención de las enfermeras desde la perspectiva de los usuarios del servicio de medicina del hospital II Jorge Redtegui Delgado–Piura” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumple con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Enfermería.

**La Autora**

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Presentación.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	
1.1. Problema.....	20
1.2. Hipótesis.....	21
1.3. Objetivos.....	22
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	
2.1. Variables.....	22
2.2. Operacionalización de variables.....	23
2.3. Metodología.....	30
2.4. Tipos de estudio.....	30
2.5. Diseño.....	30
2.6. Población, muestra y muestreo.....	31
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.8. Métodos de análisis de datos.....	34
<b>III. RESULTADOS</b> .....	35
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	42
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	48
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	49
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	50
<b>VIII. ANEXOS</b> .....	54

## RESUMÉN

A través de la historia la enfermera se ha preocupado por adquirir conocimientos que fundamenten las acciones de enfermería, para brindar a los pacientes una mejor calidad de atención. Florencia Nightingale fue la primera persona en salud que se preocupó de registrar cada procedimiento y técnica ejecutada a los pacientes incorporando herramientas estadísticas que permitieron obtener resultados increíbles en los valores de la mortalidad institucional<sup>1</sup>. El presente estudio “Calidad de atención de las enfermeras desde la perspectiva de los usuarios en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado en el servicio de Medicina- Piura”, tiene como objetivo Determinar la calidad de atención de las enfermeras desde la perspectiva de los usuarios en el Servicio de Medicina del Hospital II Jorge Reátegui Delgado –Piura.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo- transversal con abordaje cuantitativo, la población considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 50 pacientes que se encuentran hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital II Jorge Reátegui Delgado- Piura. El instrumento utilizado fue CARE Q diseñada por Patricia Larson, constituido por 46 preguntas validado y aplicado en Colombia.

Llegando a la conclusión del estudio se determinó que el 82% indicaron un grado de satisfacción alto, 14% un grado de satisfacción baja y el 4% un grado de satisfacción alta por parte de los usuarios; con relación a las dimensiones, en la dimensión accesibilidad el 50 % de los pacientes encuestados manifiestan un grado de satisfacción medio, el 30 % manifiestan un grado de satisfacción bajo y el 20% restante un grado de satisfacción alto; de igual manera la dimensión de explora y facilita el 52 % de los pacientes encuestados manifiestan un grado de satisfacción medio, sin embargo el 34 % manifiestan un grado de satisfacción bajo y solo el 14% restante un grado de satisfacción alto, la dimensión de confort el 44 % de los pacientes encuestados manifiestan un grado de satisfacción bajo, el 36 % manifiestan un grado de satisfacción medio y el 20% restante un grado de satisfacción alto, así mismo la dimensión de se anticipa el 56 % de los pacientes encuestados manifiestan un grado de satisfacción bajo, el 34 % manifiestan un grado de satisfacción medio y el 10% un grado de satisfacción alto, la dimensión de se anticipa el 56 % de los pacientes encuestados manifiestan un grado de satisfacción bajo, el 34 % manifiestan un grado de satisfacción medio y el 10% restante un grado de satisfacción alto.

**Palabras claves:** Calidad de atención, Percepción del usuario, Satisfacción del usuario

## ABSTRACT

Throughout history the nurse was concerned about acquiring knowledge to inform nursing actions to give patients a better quality of care. Florence Nightingale was the first person who cared health record each procedure and technique performed in patients incorporating statistical tools that allow incredible results in values of mortality institutional. This study "Quality care nurses from the perspective of users in the Hospital II Jorge Delgado Reátegui service Medical Piura", aims determine the quality of care nurses from the perspective of users Service of Hospital Medicine II Jorge Delgado Reátegui - Piura.

A cross descriptive-type with a quantitative approach was conducted, the population covered by the research study consisted of 50 patients hospitalized in the Department of Medicine II Hospital Reátegui Jorge Delgado-Piura. The instrument used was designed by CARE-Q Patricia Larson, consisting of 46 questions and applied validated in Colombia.

Concluding the study found that 82% indicated a high level of satisfaction, 14% low degree of satisfaction and 4% high degree of satisfaction of users; regarding size, accessibility dimension 50% of patients surveyed expressed an average degree of satisfaction, 30% manifest a low degree of satisfaction and the remaining 20% a high degree of satisfaction; equally dimension explains and provides 52% of patients surveyed expressed an average degree of satisfaction, however 34% manifested a low degree of satisfaction and only the remaining 14% a high degree of satisfaction, the dimension of comfort 44% of patients surveyed expressed a low level of satisfaction, 36% manifest an average degree of satisfaction and the remaining 20% a high degree of satisfaction, also the size of intercepts 56% of patients surveyed show a low level of satisfaction, 34% manifest an average degree of satisfaction and 10% a high degree of satisfaction, the dimension of 56% of respondents anticipate patients show a low degree of satisfaction, 34% manifest a degree of means satisfaction degree and the remaining 10% high satisfaction.

**Keywords:** Quality of care, user perception, user satisfaction