



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción sobre la calidad de atención que brinda la enfermera
en pacientes con tuberculosis pulmonar en un establecimiento de
salud, año 2014.**

Tesis para optar el grado académico de:

MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Autora:

Br. Nelly Maria Quispe Vilches

Asesor:

Mgtr. Danilo Sanchez Coronel

Sección:

Ciencias Empresariales y Médicas

Línea de Investigación:

Calidad de las prestaciones asistenciales

Perú-2014

Doctor Luis NUÑEZ Lira

Presidente

Doctora Galia LESCANO

Secretario

Doctor Danilo SANCHEZ Coronel

Vocal

Dedicatoria

A DIOS, por sobre todas las cosa, por ser mi guía Por darme la sabiduría e inteligencia y discernicion Porque gracias a él tengo la vida.

A mi hija por el amor y ser mi motor y esfuerzo, para seguir adelante y alcanzar mis metas.

A mis hermanas por brindarme día a día Su apoyo incondicional a pesar de todas, Las dificultades, nunca lograre compensar Sus sacrificios por mí.

Agradecimiento

A mis queridos profesores, por apoyo y las enseñanzas, al Mag. Danilo Sánchez Coronel por su asesoría y paciencia durante el tiempo de la investigación.

Declaración Jurada

Yo Nelly María Quispe Vilches, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 07959384, con la tesis titulada “percepción sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes con tuberculosis pulmonar en un establecimiento de salud Año2014.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) 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.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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), auto plagio (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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, setiembre 2014

.....
Nelly María Quispe Vilches

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción sobre la Calidad de Atención que brinda la Enfermera en Pacientes con Tuberculosis Pulmonar en un Establecimiento de salud Año 2014.” Este trabajo tiene la finalidad de determinar el nivel de percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del profesional de enfermería, con el propósito de brindar información actualizada al establecimiento de salud, sobre la calidad de atención que reciben los pacientes y que permita a las autoridades formular estrategias orientadas a optimizar, la calidad de atención por medios de capacitaciones con curso y talleres actualizados, bajo parámetros de la normativa vigente.

El presente trabajo se enmarca en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstrac	x
I. Introducción	11
1.1. Antecedentes	13
1.2. Marco Teórico	16
1.3. Justificación	22
1.4. Problema	23
1.4.1 Realidad Problemática	23
1.4.2 Formulación del Problema	24
1.5. Objetivos	24

II. Marco Metodológica	26
2.1. Variables	27
2.2. Operacionalización de variables	27
2.3. Metodología	28
2.3.1. Tipo de estudio	28
2.3.1. Diseño	28
2.4. Población, Muestra y muestreo	28
2.5. Técnicas e Instrumento de recolección de datos	30
2.6. Recolección de Datos	31
2.7. Métodos de análisis de datos	32
2.8. Aspectos éticos	32
III. Resultados	34
IV. Discusión	42
V. Conclusiones	46
VI. Recomendaciones	48
VII. Referencias Bibliográficas.	50
VIII. Anexos	52

Resumen

El presente estudio "Percepción sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en pacientes con tuberculosis pulmonar en un establecimiento de salud año 2014", tiene como objetivo determinar la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en un establecimiento de salud, identificar la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en las dimensiones técnico-científicas (prestaciones de servicio), humanas de la calidad (relaciones enfermera-paciente) y entorno (infraestructura).

El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo, corte transversal, con una muestra por muestreo aleatorio simple conformado por 50 paciente. El instrumento utilizado en la presente investigación fue un formulario tipo cuestionario (escala de Likert modificada) que consta de 27 ítems, la técnica fue la de la entrevista.

Los resultados de la presente investigación fueron: la percepción sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los pacientes con tuberculosis el 30% (15) presenta una percepción favorable, el 36% (18) medianamente favorable, el 22% (11) medianamente desfavorable y el 12% (6) desfavorable, con tendencia a lo positivo. En la dimensión Técnico-Científico se percibe el 42% (21) tiene medianamente favorable, 26% (13) medianamente desfavorable, el 24% (12) favorable y el 8% (4) desfavorable, con tendencia a lo positivo. En la dimensión humanas de la calidad se percibe 36% (18) medianamente favorable, 34% (17) favorable, el 20% (10) medianamente desfavorable y el 10% (5) desfavorable con tendencia a lo positivo. En la dimensión entorno se percibe 36% (18) medianamente favorable, 28% (14) favorable, el 22% (11) medianamente desfavorable, 14% (7) desfavorable con tendencia a lo positivo. Por lo que se concluye que la percepción que tienen los pacientes con tuberculosis pulmonar sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es medianamente favorable.

PALABRAS CLAVES: Percepción del paciente, Calidad de atención de enfermería

Abstract

The present study "perception of the quality of care given by the nurse in patients with pulmonary tuberculosis in a health facility year 2014" has as objective to determine the patient's perception of the quality of care given by the nurse in an establishment of health, Identify the perception of the patients on the quality of nursing care in the dimensions technical-scientific (service), the quality of human (nurse patient relationships) and environment (infrastructure).

The study is quantitative, descriptive method, cross cut, with a sample by random sampling comprised of 50 patients. The instrument used in the present investigation was a standard form questionnaire (Likert scale modified) that consists of 27 items, the technique was the interview.

The results of this research were: the perception of quality of care given by the nurse to the patients with tuberculosis 30 % (15) presents a favorable perception, 36 % (18) fairly favorable, 22% (11) moderately unfavorable and 12% (6) unfavorable, with a tendency to the positive.

In the dimension Technical - scientific perceived 42% (21) has fairly favorable, 26% (13) moderately unfavorable, 24 % (12) favorable and 8% (4) unfavorable, with a tendency to the positive. In the human dimension of the quality is perceived 36 % (18) fairly favorable, 34% (17) favorable, 20% (10) moderately unfavorable and 10% (5) unfavorable with tendency to the positive.

In the dimension environment is perceived 36% (18) fairly favorable, 28% (14) favorable, 22% (11) moderately unfavorable, 14% (7) unfavorable with tendency to the positive.

Therefore, it is concluded that the perception of the patients with pulmonary tuberculosis on the quality of care provided by the nursing staff is fairly favorable.

KEY WORDS: Perception of the patient, quality of nursing care.