



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes.
Puesto de Salud 15 de Enero, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Gamarra Padilla, Judith Antonia

ASESOR:

Mg. Christian Adolfo Palomino Mendoza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Cuidado de Enfermería

LIMA – PERÚ

2018

Página de jurado



Dra. Landa Llanes María Isabel

Presidente



Mgtr. Samaniego Berrocal Daniel Alberto

Secretario



Mgtr. Reinoso Huerta María Guima

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres y mi hija. Por ser las personas quienes me inspiran a seguir adelante brindándome su apoyo incondicional. Gracias a nuestro señor todo poderoso por haberme puesto unos padres tan amorosos y una hija maravillosa.

Agradecimiento

A DIOS: Por darnos la sabiduría y la fuerza para la realización del tema de investigación académica.

Al Mg. Cristian Palomino Mendoza por su apoyo incondicional para guiarme, supervisarme continuamente, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de este ciclo. En la elaboración de esta.

A la Dr. Roxana Obando por haber sido paciente para guiarme durante la elaboración del proyecto.

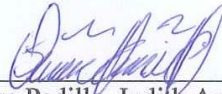
A los pacientes de la posta de salud 15 de enero por la comprensión y apoyo en el desarrollo del trabajo de investigación muchas gracias.

Declaratoria de autenticidad

Yo Judith Antonia Gamarra Padilla con DNI 42768219 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 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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, Junio 25 del 2018



Gamarra Padilla, Judith Antonia

DNI 42768219

Presentación

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Introducción: De acuerdo a la OMS en torno a la situación global de salud de las personas, la calidad de atención se ha convertido en una prioridad por lo que adquiere mayor relevancia en los último 10 años con múltiples debates por parte de las autoridades sanitarias y las entidades que brindan atención, dando un mayor enfoque a los derechos de los usuarios que demandan una atención de salud de calidad y el derecho al mismo.

Método: no experimental, transversal, descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo y de método hipotético deductivo.

Resultados: La primera variable tuvo 26 Ítems y la confiabilidad fue de un ,997 lo cual determino que es confiable. La segunda variable también tuvo un grado de confiabilidad de ,971 y estuvo conformada por 26 ítems.

Discusión: En este estudio realizado se halla similitud con 3 antecedentes internacionales y nacionales.

Conclusión: Se concluye en la investigación que la calidad de atención de Enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes en el Puesto de Salud 15 de enero.

Recomendación: al profesional de enfermería que labora en el puesto de salud 15 de enero debe promover el desarrollo y el fortalecimiento de las capacidades técnico científicas, participando de actualizaciones y capacitaciones constantes.

Lima, Junio 25 del 2018

Resumen

La presente investigación se titula “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los pacientes del Puesto de Salud 15 de Enero. El diseño de investigación es no experimental, transversal, descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo y de método hipotético deductivo. Estuvo conformada por una población de 1200 pacientes y la muestra fue de 215. El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple. Se aplicó el cuestionario de tipo Likert para medir cada variable. La primera variable tuvo 26 Ítems y la confiabilidad fue de un 0,997 lo cual determinó que es confiable. La segunda variable también tuvo un grado de confiabilidad de 0,971 y estuvo conformada por 26 ítems. Del mismo modo se realizó la correlación de Pearson en el cual tuvimos como resultado una correlación de 0,985 lo cual es una correlación positiva alta. Además la significancia fue de ($,000 < 005$) lo cual determinó que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVES: Calidad, atención, satisfacción, pacientes.

Abstract

The present research is entitled "Quality of nursing care and patient satisfaction. Health post January 15, 2018." Its objective was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of patients at the health post on January 15. The research design is non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational quantitative approach and deductive hypothetical method. It consisted of a population of 1200 patients and the sample was 215. The type of sampling is simple random probabilistic. The likert questionnaire was extended to measure each variable. The first variable had 26 items and the reliability was one, 997 which determined that it is reliable. The second variable also had a reliability level of 971 and was made up of 26 items. In the same way, the pearson correlation was performed, which resulted in a correlation of, 985, which is a high positive correlation. In addition, the significance was of ($, 000 < 005$) which determined that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

KEYWORDS: Quality, attention, satisfaction, patients.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema de investigación.....	29
1.5 Justificación del estudio.....	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos.....	31
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, operacionalización.....	33
2.3 Población, muestra y muestreo	35
2.4 Criterios de selección.....	35
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.6 Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	36
2.7 Métodos de análisis de Datos.....	37
2.8 Aspectos Éticos.....	37
III. RESULTADOS	38
3.1 Resultados Descriptivos.....	38
3.2 Prueba de Hipótesis	42
IV DISCUSIÓN	43
V CONCLUSIÓN	48
VI RECOMENDACIONES	49
VII REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA SEGÚN VANCOUVER	50
VIII ANEXOS	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Autorización del representante legal de la entidad para realizar la investigación en dicha entidad.	55
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	54
Anexo 2: Autorizaciones.....	55
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	56
Anexo 4: Calculo Muestral.....	62
Anexo 5: Resultado de Juicio de Expertos	63
Anexo 6: Resultado de Juicio de Expertos	64
Anexo 7: Determinación De La Confiabilidad Del Instrumentos Alfa De Cronbach....	82
Anexo 8: Hoja de información y consentimiento informado para participar en un estudio de investigación.....	83
Anexo 9: Resultados de Turnitin.....	85