



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima, 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en gestión de los servicios de la salud**

Autores:

Br. Torres Pacahuala Olga Mercedes

Br. Rosado Dávila Giovanna Astrid

Asesor:

Dr. Marroquín Peña Roberto

Sección

Ciencias Médicas

Línea de investigación

Calidad de atención en salud

Perú - 2015

Página de Jurado

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio
Presidente

Mg. Valdivieso Gonzales Janet
Secretaria

Dr. Marroquín Peña Roberto
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, especialmente a mi madre, mi ángel de la guarda, quien con su exigencia y perseverancia logro formar una buena profesional

A mi esposo por su apoyo moral en la culminación de mis estudios

A mis hijos quienes con su cariño y amor fueron motor para culminar y seguir adelante.

Olga

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía, y darme fortaleza en la vida, porque sin él nada se habría logrado.

A mis padres por ser mi mayor fortaleza, mi hijo Farid que es la razón de mi existir y mi esposo por ser mi compañero, motor y quien me da todo el apoyo para seguir creciendo como familia.

Giovanna

Agradecimiento

Al personal de Enfermería del Servicio de Cuidados Intensivos por ser parte de este trabajo de investigación

A la Oficina de Calidad especialmente al Dr. Fernando Soncco y Dra. Nadia Martínez por su empuje y asesoría permanente y desinteresada.

Agradecemos de forma especial a nuestro docente Roberto Marroquín Peña, por brindarnos Orientación y apoyo constante con sus acertadas enseñanzas.

Olga y Giovanna

Declaración Jurada

Yo, Torres Pacahuala Olga Mercedes, estudiante del Programa Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09566579, con la tesis titulada **“Calidad de atención que brinda la Enfermera y Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en Cuidados Intensivos del hospital de Emergencias Pediátricas, Lima, 2015”**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría compartida con Giovanna Astrid Rosado Dávila.
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 autoplagiada; 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), 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 20 de Noviembre del 2015

Torres Pacahuala Olga Mercedes

DNI 09566579

Declaración jurada

Yo, Giovanna Astrid Rosado Dávila, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 28605523, con la tesis titulada **“Calidad de Atención que brinda la Enfermera y Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en Cuidados Intensivos del hospital de Emergencias Pediátricas, Lima, 2015”**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría compartida con Olga Mercedes Torres Pacahuala.
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 autoplagiada; 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), 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 20 de Noviembre del 2015

Rosado Dávila Giovanna Astrid

DNI:28605523

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, presentamos la tesis denominada:” Calidad de atención que brinda la Enfermera y Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima- 2015”, que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación es de diseño no experimental correlacional está elaborado para establecer la relación que existe entre la Calidad de la Atención que brinda la Enfermera con la Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados que forman parte de estudio, los resultados esperados demostraran que existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Las autoras

Lista de Contenido

	Página.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	
1.3 Justificación	48
1.4 Problema general	49
1.5 Hipótesis	52
1.6 Objetivos	52
II. Marco Metodológico	54
2.1. Variable	55
2.2 Operacionalización de la variable	56
2.3 Metodología	58
2.4 Tipo de estudio	58
2.5 Diseño de investigación	60
2.6 Población, muestra y muestreo	61
2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos	62
2.8 Métodos de análisis de datos	65
2.9 Aspectos éticos	68
III. Resultados	71
3.1 Descripción de resultados	

3.2	Contrastación de hipótesis	
IV.	Discusión	92
V.	Conclusiones	95
VI.	Recomendaciones	97
VII.	Referencias	100
	Apéndices	105
1.	Matriz de consistencia	
2.	Instrumento	
3.	Matriz de datos	
4.	Formato de validación de instrumento	

Listado de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalizacion de la variable 1	56
Tabla 2	Matriz de operacionalizacion de la variable 2	57
Tabla 3	Baremos de la variable calidad de atención que brinda la enfermera	66
Tabla 4	Baremos de la variable satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados	67
Tabla 5	Validez de los instrumentos	68
Tabla 6	Criterio de confiabilidad valores	69
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad	70
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención que brinda la enfermera en los Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	72
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión Componente humano e interpersonal en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015	73
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión Componente del entorno en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015	74
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en los Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	76
Tabla 12	Distribución de frecuencias de la dimensión Tangibilidad en los Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	77
Tabla 13	Distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad en los Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	79
Tabla 14	Distribución de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta en los Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	80

Tabla 15	Distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad en los Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	81
Tabla 16	Distribución de frecuencias de la dimensión Empatía en los Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	82
Tabla 17	Tabla de contingencia Calidad de atención que brinda la enfermera * Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados	83
Tabla 18	Tabla de contingencia Componente humano o interpersonal * Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados	84
Tabla 19	Tabla de contingencia Componente del entorno * Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados	85
Tabla 20	Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra	86
Tabla 21	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Calidad de atención que brinda la enfermera * Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados	88
Tabla 22	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Componente humano o interpersonal * Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados	89
Tabla 23	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Componente del entorno * Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados	90

Listado de figuras

		Página
Figura 1	Ciclo de la Calidad de Deming.	34
Figura 2	Niveles de la variable Calidad de atención que brinda la enfermera en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	72
Figura 3	Niveles de la dimensión Componente humano e interpersonal en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015	73
Figura 4	Niveles de la dimensión Componente del entorno en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	75
Figura 5	Niveles de la variable Calidad de atención que brinda la enfermera en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	77
Figura 6	Niveles de la dimensión tangibilidad en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	78
Figura 7	Niveles de la dimensión fiabilidad en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	79
Figura 8	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015.	80
Figura 9	Niveles de la dimensión seguridad en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015	81
Figura 10	Niveles de la dimensión empatía en Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas. Lima 2015	82
Figura 1 1	Diagrama de burbujas Calidad de atención que brinda la enfermera * Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados.	83
Figura 1 2	Diagrama de burbujas Componente humano o interpersonal * Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados	84
Figura 1 3	Diagrama de burbujas Componente del entorno * Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados.	85

Resumen

Este estudio se denominó “Calidad de la Atención que brinda la Enfermera y Satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima- 2015” ”, fue desarrollado para alcanzar el grado académico de Magister en Salud con Mención en Gestión en los Servicios de Salud, siendo la problemática concebida en la siguiente formulación ¿En qué medida la percepción de la calidad de la atención que brinda la Enfermera se relaciona con la satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima-2015?, por lo que se formuló el objetivo de establecer la relación que existe entre la percepción de la calidad de la atención que brinda la Enfermera con la satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados.

Este estudio utilizó la metodología aplicada de tipo descriptivo con un diseño correlacional, de corte transversal con abordaje según su naturaleza cuantitativo, con una muestra de 70 desde la mirada de los padres de los niños hospitalizados, se aplicó el cuestionario de calidad de atención percibida para la variable 1 y satisfacción para la variable 2, luego se tabularon los datos y con el Software SPSS 21 se hallaron los respectivos resultados.

Por medio del análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo. Los principales resultados muestran que 64.3% considera que la atención que brinda la enfermera al niño hospitalizado es favorable y el 71.4% en cuanto a expectativas presenta satisfacción amplia, en relación a la atención que brinda la enfermera, referente a percepciones el 81.4% presenta satisfacción por la atención que brinda la enfermera. Referente a la prueba de hipótesis, se logró afirmar que Existe relación positiva entre la percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados. (Con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman = 0.277 (Expectativas) y 0.345 (Percepción)).

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción usuario.

Abstract

This study "Quality of Care provided by the nurse and parent satisfaction of patients hospitalized in Intensive Care Pediatric Emergency Hospital, Lima 2015" was called "was developed to achieve the degree of Master of Health Management in the Health Services, the problem being conceived in the following formulation what extent the perception of the quality of care provided by the nurse is related to parental satisfaction of patients hospitalized in Intensive Care Hospital Pediatric Emergency, Lima-2015 ?, so the aim of establishing the relationship between the perception of the quality of care provided by the nurse with the satisfaction of parents of hospitalized patients was formulated.

This study used the methodology applied a descriptive correlation design with crosssectional quantitative approach by nature, with a sample of 70 from the perspective of parents of hospitalized children, the questionnaire perceived quality of care was applied to the one variable and satisfaction for variable 2, then the data were tabulated and the respective software SPSS 21 results were found.

Through analysis, observation and description of the variables the relationship between the variable quality of nursing care and external user satisfaction established. The main results show that 64.3% believe the nursing care provided to hospitalized children is favorable and 71.4% in terms of expectations presents ample satisfaction in relation to the care provided by nurse perceptions regarding the satisfaction presents 81.4% by the attention given by the nurse. Regarding hypothesis testing, we were able to state that there is a direct and significant relationship between the perception of quality of care flange nurse and parent satisfaction of hospitalized patients. C (With a significance level of 0.05 and Spearman $Rho = 0.277$ (Expectations) and 0.345 (Perception)).

Keyword: Quality of Care provided, parent satisfaction of patients.