



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA
DEL HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY, TRUJILLO 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

Juárez Cruz, Thelma

ASESOR:

Mg. César Hernández Fernández

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

TRUJILLO - PERU

2018

TESIS: "Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018"

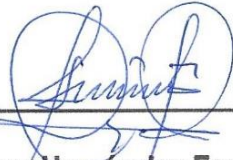
AUTORA: Juárez Cruz Thelma Eliana

JURADO EVALUADOR



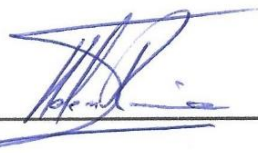
Mg. Balvina Paredes Ayala

PRESIDENTA



Mg. César Hernández Fernández

SECRETARIO



Mg. Helen Rivera Tejada

VOCAL

18 de diciembre de 2018

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios, quien me da todo lo que necesito para salir adelante, sobre todo fuerzas.

A mis amados padres Gladys y Renné, quienes a pesar de la distancia han permanecido muy cerca de mí, dándome aliento y fortaleza cuando más lo necesitaba.

A mi amado esposo César, quien siempre confió en mí y de lo que podía lograr, quien estuvo ahí para levantarme cuando las fuerzas ya no me daban, quien supo tener paciencia en mis días de ausencia y darme mucho amor cuando más lo necesitaba.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que me da la fortaleza necesaria para seguir día a día y no rendirme ante las dificultades de la vida.

Asimismo, agradezco a todos los docentes de la Universidad César Vallejo, quienes han compartido todos sus conocimientos durante la carrera, a mis docentes de proyecto de Tesis, que sin su apoyo no hubiera podido lograrlo, especialmente a la Mg. Helen Rivera, Mg. César Hernández y Mg. Balvina Paredes.

A los padres y/o familiares cuidadores de los niños del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, quienes con su participación en la recolección de datos hicieron posible el presente estudio.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Thelma Eliana Juárez Cruz con DNI N° 44350510 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas de la Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que la documentación que acompaño es veraz y auténtica, así mismo todos los datos e información que se presenta en la siguiente tesis.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 18 de diciembre del 2018



Handwritten signature of Thelma Eliana Juárez Cruz, written over a horizontal dashed line.

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 nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte EcheGARAY, Trujillo 2018.

La presente Tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención de Enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Víctor Lazarte EcheGARAY, Trujillo 2018. La misma que someto a vuestra consideración y espero cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Thelma Eliana Juárez Cruz

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática:.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	5
1.4. Formulación Del Problema.....	11
1.5. Justificación del Estudio.....	11
1.6. Hipótesis.....	12
1.7. Objetivos.....	12
II. MÉTODO.....	13
2.1. Diseño de la Investigación.....	13
2.1.1. Metodología.....	13
2.2. Variables y operacionalización de variables.....	14
2.3. Población y Muestra.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5. Método de análisis de los datos:.....	20
2.6. Aspectos éticos:.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIÓN.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
VII. Referencias Bibliográficas.....	33
VIII. Anexos.....	36
Anexo N° 01: Cálculo de muestra.....	36
Anexo n° 02: Encuestas.....	37
Anexo n°03: Consentimiento informado.....	46
Anexo N°04: Prueba de confiabilidad.....	47

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre calidad de atención de Enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo. **Material y Método:** Se realizó una investigación de tipo prospectivo – descriptivo, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 95 padres, usuarios del Servicio de Pediatría. Para la recolección de información se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento la encuesta de Calidad de atención de enfermería y Escala de SERVQUAL propuesta por el MINSA. **Resultados:** Respecto al nivel de calidad de la atención de la enfermera en el Servicio de Pediatría percibida por el usuario para un 61.1% fue buena, mientras que un 38.9% refirió que calidad de atención de enfermería era regular. El grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría fue de 35.8% que manifestaron sentirse satisfechos y 64.2% insatisfechos. **Conclusión:** Se obtuvo un valor de chi-cuadrado de 33.78 con una probabilidad de 0,000 ($p < 0.05$) siendo significativo, por lo cual podemos decir que si existe relación entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad, Atención de enfermería, Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of the users of the Pediatric Service of the Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo. **Material and Method:** We carried out a prospective - descriptive, correlational and cross - sectional investigation, with a sample of 95 parents, users of the Pediatric Service. For the collection of information, the interview was used as a technique and as a tool the survey of Nursing Care Quality and the SERVQUAL Scale proposed by the Ministry of Health. **Results:** Regarding the level of quality of the attention of the nurse in the Pediatric Service perceived by the user, 61.1% was good, while 38.9% reported that the quality of nursing care was regular. The degree of satisfaction of the users of the Pediatric Service was 35.8% who said they felt satisfied and 64.2% dissatisfied. **Conclusion:** We obtained a chi-square value of 33.78 with a probability of 0.000 ($p < 0.05$) being significant, which is why we can say that there is a relationship between the quality of nursing care and the level of user satisfaction.

Key words: Quality, of nursing care, User satisfaction.