



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICAS PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Calidad de atención de enfermería que percibe el familiar del usuario de  
emergencia. Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Enfermería**

Autora:

Santana Palomino Nencia Teddy

Asesora:

Dra: ROXANA OBANDO ZEGARRA

Línea de Investigación

Gestión del cuidado de enfermería

LIMA – PERÚ

2016

## PÁGINA DE JURADO

---

DRA. ROXANA OBANDO ZEGARRA

PRESIDENTE

---

MGTR. ELIZABETH ALVARADO CHAVEZ

SECRETARIA

---

MGTR. JANET AREVALO IPANAQUE

VOCAL

### **DEDICATORIA:**

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres por darme la vida, y brindarme su apoyo incondicional cada día de mi vida, así mismo esta dedicado a mis hermanos que fueron motor y motivo para poder seguir luchando y alcanzar mis objetivo.

## **AGRADECIMIENTO:**

Primeramente agradezco a Dios, por darme la fortaleza suficiente para poder culminar con mi tesis. Mi agradecimiento va dirigido a mis padres y mi hermano sumner, así mismo a mi amiga Katherine quien estuvo ahí en los momentos más difíciles de mi vida ayudándome aconsejándome para no rendirme en el camino y a toda mi familia quienes formaron parte de esta etapa. A mis asesoras por sus conocimientos y orientaciones. Gracias a todos.

## **DECLARACION DE AUTENCIDAD**

Yo Nencia Teddy Santana Palomino con DNI N° 70768680, 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 Profesional 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,30 marzo del 2017

Nencia Teddy Santana Palomino

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulado “Calidad de atención que percibe el familiar del usuario de emergencias del hospital Daniel Alcides Carrión, 2016” .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.

Nencia Teddy Santana Palomino

## INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x

### I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema.....	34
1.5 Justificación del estudio.....	35
1.6 Objetivos.....	36

### II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.....	36
2.2 Variables, operacionalización.....	37
2.3 Población y muestra.....	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.5 Métodos de análisis de datos .....	40
2.6 Aspectos éticos.....	40

III. RESULTADOS.....	42
----------------------	----

IV. DISCUSIÓN .....	46
---------------------	----

V. CONCLUSIÓN.....	49
--------------------	----

VI. RECOMENDACIONES.....	50
--------------------------	----

VII. REFERENCIAS .....	51
------------------------	----

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Formula para el cálculo de tamaño de muestra

Anexo 3: Instrumento: Escala de Likert de la variable

Anexo 4: Resumen de opinión de jueces acerca de la escala de likert

Anexo 5: Cálculo del coeficiente de alfa de cronbach para medir confiabilidad del instrumento escala de lickert

Anexo 6: Libro de códigos de la escala de likert

Anexo 7: Calculó de puntaje según los estaninos acerca de la calidad de atencion

Anexo 8: Consentimiento informado para participar en un estudio de investigación

Anexo 9: Carta de ceptacion

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la calidad de atención de enfermería que percibe el familiar del usuario en el servicio de emergencia hospital Daniel A. Carrión 2016. **Metodología:** Estudio descriptivo de diseño no experimental de corte transversal. **Población y muestra:** conformada por 150 familiares de los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia la muestra fue elegida de forma aleatorio simple y de ello se obtuvo un resultado de 85 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue la escala de likert. **Resultados:** El familiar del usuario en emergencias percibe la calidad de atención en un 90.6% como medianamente favorable y el 9.4% como favorable. **Conclusiones:** En cuanto a calidad de atención de enfermería que percibe el familiar del usuario en el servicio de emergencias, es medianamente favorable y un porcentaje de usuarios percibe como favorable.

**Palabras claves:** calidad de atención familiar, usuario, emergencia.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the quality of nursing care perceived by the patient's relative in the hospital emergency service Daniel A. Carrion 2016. **Methodology:** Descriptive study of non-experimental cross-sectional design. **Population and sample:** conformed by 150 relatives of the users hospitalized in the emergency service, the sample was chosen in a simple randomized way and from that a result of 85 users was obtained, the technique was the survey and the instrument was the likert scale. **Results:** The family of the patient in emergencies perceives the quality of care in 90.6% as moderately favorable and 9.4% as favorable. **Conclusions:** Regarding the quality of nursing care perceived by the family member in the emergency service, it is moderately favorable and a percentage of users perceived as favorable.

Key words: quality of family care, user, emergency.

