



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que  
acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud  
Sullana, Setiembre – Noviembre 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA DE ENFERMERÍA**

**AUTORA:**

Ordinola García, Delia María (ORCID: 0000-0003-0483-2114)

**ASESORA:**

Mg. Pulache Herrera, Carmen Mariela (ORCID: 0000 – 0002 -5829-4422)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

PIURA – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme salud y bienestar para culminar mis estudios universitarios, a mis padres por haberme forjado con valores y dedicación para ser la persona que soy en la actualidad, por apoyarme día a día a alcanzar mis objetivos y metas, muchos de mis logros se los debo a ustedes.

### **AGRADECIMIENTO**

A la universidad Cesar Vallejo, Facultad Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería y sus respectivos docentes por haberme formado en mi carrera universitaria.

A mi asesora Mg. Mariela Pulache Herrera, por compartir sus conocimientos, su dedicación, su tiempo y su apoyo para realizar mi investigación.

A mis padres y hermanas quienes siempre estuvieron siempre conmigo apoyándome a continuar y culminar la investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
ÍRESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	7
II. MARCO TEÓRICO .....	10
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variable y operacionalización .....	19
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXO .....	42

## RESUMEN

La tesis de investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Setiembre – noviembre 2020”, tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Setiembre –noviembre 2020.

La investigación fue de tipo no experimental y de diseño cuantitativo descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituida por 103 pacientes, quienes se eligieron de manera probabilística, las técnicas que se emplearon fue la observación y la entrevista y el instrumento de evaluación fue la encuesta SERVQUAL y SATISFACION DEL PACIENTE, instrumentos validados internacionalmente y la confiabilidad del instrumento fue calculado a través del Alfa de Crombach arrojando 0.926 de resultado, determinando una confiabilidad muy bueno.

Los resultados concluyeron que si existe una correlación positiva y débil con 0,399 y presenta una significancia menor de 0,05 (Sig. = 0,000) entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Setiembre – noviembre 2020”.

Palabras claves: Calidad de atención y Satisfacción del paciente.

## **ABSTRACT**

The research thesis entitled " Quality of nursing care and patient satisfaction who goes to the nursing topic office of SISOL Hospital Salud Sullana, September - November 2020", had the general objective of determining the relationship between the quality of care of nursing and satisfaction of the patient who attends the topical nursing office of the SISOL Salud Sullana Hospital, September- November 2020

The research was of a non-experimental type and of a correlational descriptive quantitative design, the sample consisted of 103 patients, who were chosen probabilistically, the techniques used were observation and interview, and the evaluation instrument was the SERVQUAL survey and PATIENT SATISFACTION, internationally validated instruments and the reliability of the instrument was calculated through Crombach's Alpha, yielding 0.926 as a result, determining a very good reliability.

The results concluded that if there is a positive and weak correlation with 0.399 and it presents a significance less than 0.05 (Sig. = 0.000) between " Quality of nursing care and patient satisfaction who goes to the nursing topic office of SISOL Hospital Salud Sullana, September - November 2020"

Keywords: Quality of care and Patient satisfaction.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PULACHE HERRERA CARMEN MARIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL CONSULTORIO DE TÓPICO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SISOL SALUD SULLANA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2020", cuyo autor es ORDINOLA GARCIA DELIA MARIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 19 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PULACHE HERRERA CARMEN MARIELA <b>DNI:</b> 40362180 <b>ORCID</b> 0000-0002-5829-4422	Firmado digitalmente por: CPULACHEH el 19-12- 2020 11:55:12

Código documento Trilce: TRI - 0087441