



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**Grado de satisfacción sobre la calidad del cuidado de enfermería de los  
pacientes que acuden al centro de salud José Quiñones Gonzáles - Chiclayo**

**2013**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**Autores:**

Bach. León Alarcón Nilto.

Bach. Llatas Sempertegui Jesús Abelito.

Pimentel, 31 de Enero del 2014

## Resumen

La calidad de atención de enfermería desde el punto de vista del paciente es una problemática de cada institución de salud. El problema de investigación fue ¿Cuál es el grado de satisfacción sobre la calidad del cuidado de enfermería de los pacientes que acuden al C.S. José Quiñones Gonzáles - Chiclayo 2013?. La investigación se realizó porque uno de los problemas presentados fue el déficit de la calidad del cuidado enfermero, debido a factores como rutina, estrés, deficiencia de recursos materiales, falta de motivación que dificulta la relación enfermero-paciente. Tuvo como hipótesis, el grado de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero es deficiente. Fue de tipo descriptivo, corte transversal, tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción sobre la calidad del cuidado de enfermería de los pacientes que acuden al C.S. José Quiñones Gonzáles-Chiclayo 2013. La población muestral fue: 71 pacientes que acudieron a dicho establecimiento a solicitar atención de enfermería, Abril-Julio del 2013. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un instrumento: Encuesta: Grado de satisfacción acerca de la calidad del cuidado de enfermería. Los datos se procesaron en el software SPSS versión 20.0. Obteniendo los siguientes resultados: Total 71 pacientes encuestados, el 61.97% tuvieron un grado de satisfacción alto, 30.99 % medio, y el 7.04 % bajo, se concluyó: el grado de satisfacción sobre la calidad del cuidado de enfermería de los pacientes que acuden al C.S. José Quiñones Gonzáles - Chiclayo 2013 es alto con un 61.79%.

**Palabras clave:** Calidad en enfermería, calidad del cuidado enfermero, satisfacción del paciente.

## **Abstract**

The quality of nursing care from the patient's point of view is a problem of each health institution. The research question was What is the degree of satisfaction with the quality of nursing care of the patients coming to CS José Quiñones Gonzáles - Chiclayo 2013?. The research was conducted because one of the problems encountered was the lack of quality of nursing care due to factors such as routine, stress, deficiency of material resources, lack of motivation that makes the nurse-patient relationship. He hypothesized, the degree of satisfaction with nursing care quality is poor. It was a descriptive, cross-sectional, aimed to analyze the degree of satisfaction on the quality of nursing care of the patients coming to CS José Quiñones Gonzáles - Chiclayo 2013. The sample population was: 71 patients who came to this establishment to apply for nursing care, from April to July of 2013. Data collection was performed by applying an instrument: Poll: Level of satisfaction about the quality of nursing care. The data were processed using SPSS software version 20.0. With the following results : Total 71 patients surveyed, 61.97 % had a high satisfaction , 30.99 % average and 7.04 % under concluded : satisfaction about the quality of nursing care of patients presenting to CS José Quiñones Gonzáles - Chiclayo 2013 is high with 61.79 %.

**Key Words:** Quality in nursing, nursing care quality, patient satisfaction.