



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente
Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital
Regional Cusco 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Huamani Layme Arezonia (ORCID: 0000-0002-3664-3345)

ASESOR:

Mg. Vásquez Alva Jorge Enrique (ORCID: 0000-0002-8185-3333)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos de Salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hija Milagritos Arezonia, por ser mi razón, motor, fortaleza para avanzar y vencer los obstáculos, mi apoyo para seguir adelante.

A mis padres por su amor incondicional y apoyo constante para vencer las dificultades del camino; a mi familia por brindarme su apoyo moral para cumplir mi objetivo profesional.

A Rafael, que me ha fortalecido durante todo el periodo de estudio.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios todopoderoso, por ser luz en mi camino, que con su inmenso amor me ha dado fortaleza para realizar un logro más en mi vida.

A mi alma máter Universidad Cesar Vallejo y a mis docentes, por darme la oportunidad de estudiar y lograr mis metas convirtiéndome en una profesional íntegra.

Al magister Jorge Enrique Vásquez Alva, por su asesoría, aportes para la realización de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables de estudio y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	15
3.5 Procedimiento de recolección de datos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de juicio de expertos	15
Tabla 2. Confiabilidad de la variable 1: Calidad del cuidado de enfermería.....	16
Tabla 3. Confiabilidad de la variable 2: Satisfacción del paciente	16
Tabla 4. Calidad del cuidado de enfermería.....	18
Tabla 5. Satisfacción del paciente.....	19
Tabla 6. Dimensión elementos tangibles.....	20
Tabla 7. Dimensión fiabilidad	21
Tabla 7. Dimensión capacidad de respuesta.....	22
Tabla 9. Dimensión seguridad.....	23
Tabla 10. Dimensión empatía.....	24
Tabla 11. Dimensión técnico profesional.....	25
Tabla 12. Dimensión confianza	26
Tabla 13. Dimensión educación del paciente	27
Tabla 14. Prueba de normalidad	28
Tabla 15. Correlación entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente	29
Tabla 16. Correlación entre elementos tangibles y satisfacción.....	30
Tabla 17. Correlación entre fiabilidad y satisfacción	31
Tabla 18. Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción.....	32
Tabla 19. Correlación entre seguridad y satisfacción.....	33
Tabla 20. Correlación entre empatía y satisfacción.....	34

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de diseño de investigación	13
Figura 2. Calidad del cuidado de enfermería	18
Figura 3. Satisfacción del paciente.....	19
Figura 4. Elementos tangibles	20
Figura 5. Dimensión fiabilidad	21
Figura 6. Dimensión capacidad de respuesta	22
Figura 7. Dimensión seguridad.....	23
Figura 8. Dimensión empatía	24
Figura 9. Dimensión técnico profesional	25
Figura 10. Dimensión confianza	26
Figura 11. Dimensión educación del paciente.....	27

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco, 2020. Con respecto a la metodología, es una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. El estudio se realizó en una muestra de 100 pacientes hospitalizados. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Se llegó a los siguientes resultados: el 39% percibe una calidad del cuidado de enfermería de nivel deficiente, el 34% dice que es de nivel regular y el 27% lo califica como eficiente; por otra parte, el 50% indica que hay satisfacción intermedia, el 34% indica que se siente insatisfecho, pero el 16% que se siente completamente satisfecho. Con la prueba Rho de Spearman se descubrió que existe una relación positiva y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital Regional Cusco, 2020 (Rho: 0.301*).

Palabras claves: *Satisfacción, calidad, cuidado, empatía, paciente*

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the hospitalized patient in the Emergency Service of the Cusco Regional Hospital, 2020. Regarding the methodology, it is a basic type of research, quantitative approach, non-experimental design, correlational level and cross section. The study was conducted on a sample of 100 hospitalized patients. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. The following results were reached: 39% perceive a poor quality of nursing care, 34% say it is of a regular level and 27% rate it as efficient; on the other hand, 50% indicate that there is intermediate satisfaction, 34% indicate that they feel dissatisfied, but 16% that they feel completely satisfied. With the Spearman Rho test it was discovered that there is a positive and direct relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the hospitalized patient in the emergency service of Hospital Regional Cusco, 2020 (Rho: 0.301 *).

Keywords: *Satisfaction, quality, care, empathy, patient.*