



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del
usuario externo del servicio de hemodiálisis del Hospital
Alberto Sabogal Sologuren - Callao, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Rocío Maldonado Taipe

ASESOR:

Mg. Felix Caycho Valencia

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2016

Página del Jurado

Presidente

Secretaria

Vocal

Dedicatoria

A mi familia, por el apoyo brindado durante todos estos años, por el amor, comprensión y tolerancia brindado hacia mí persona.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por su aporte a la educación peruana y a sus docentes por su acertada guía en el logro de nuestras metas

Declaratoria de autenticidad

Yo, Maldonado Taipe Rocio DNI N° 41222355 y, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren-Callao, 2016”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis pertenece a mi autoría compartida.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima 30 de Junio del 2016.

Firma:

Nombres: Maldonado Taipe Rocio

DNI: 41222355

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, presento la tesis denominada: “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren-Callao, 2016”, que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

La presente investigación es de diseño no experimental está estructurado en siete capítulos: El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto nacionales como internacionales, también se realiza la fundamentación científica del marco teórico, terminando esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados así los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a las respectivas discusiones. El quinto capítulo se redacta las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones de la investigación. El séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Contenido de Tablas	ix
Contenido de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
 I. Introducción	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	26
1.2.1 Calidad del cuidado de enfermería	26
1.2.2 Satisfacción de usuario	32
1.3 Justificación	37
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
 II. Marco metodológico	
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3 Metodología	46
2.4 Tipos de estudio	46

2.5 Diseño	46
2.6 Población, muestra y muestreo	47
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Métodos de análisis de datos	51
2.9 Aspectos éticos	51
III. Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	53
3.2 Comprobación de hipótesis	65
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias bibliográficas.	78
Apéndices	
Apendice 1. Matriz de consistencia	87
Apendice 2. Instrumentos	90
Apendice 3. Fichas de validación	97
Apendice 4. Base de datos	105
Apendice 5. Artículo Científico	107

Contenido de Tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable calidad del cuidado de enfermería	44
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	45
Tabla 3.	Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	50
Tabla 4.	Coefficiente de Fiabilidad de la escalas de medición.	51
Tabla 5.	Resultados de los niveles de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana	53
Tabla 6.	Resultados de los niveles de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica-científica	54
Tabla 7.	Resultados de los niveles de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno.	55
Tabla 8.	Resultados globales de los niveles de calidad del cuidado de enfermería	56
Tabla 9.	Niveles de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana técnico científica y entorno	57
Tabla 10.	Resultados de los niveles de satisfacción en su dimensión fiabilidad	58
Tabla 11.	Resultados de los niveles de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta	59
Tabla 12.	Resultados de los niveles de satisfacción en su dimensión seguridad	60
Tabla 13.	Resultados de los niveles de satisfacción en su dimensión empatía	61
Tabla 14.	Resultados de los niveles de satisfacción en su dimensión elementos tangibles	62

Tabla 15. Resultados globales de los niveles de satisfacción del usuario	63
Tabla 16. Niveles de la satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad.	64
Tabla 17. Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra	65
Tabla 18. Correlación de Spearman entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario.	67
Tabla 19. Correlación de Spearman entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario.	68
Tabla 20. Correlación de Spearman entre la dimensión técnico científica de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario.	69
Tabla 21. Correlación de Spearman entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario.	70

Contenido de Figuras

Figura 1. Niveles de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana.	53
Figura 2. Niveles de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica-científica	54
Figura 3. Niveles de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno	55
Figura 4. Niveles de calidad del cuidado	56
Figura 5. Niveles de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana técnico científica y entorno	57
Figura 6. Niveles de satisfacción en su dimensión fiabilidad.	58
Figura 7. Niveles de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta	59
Figura 8. Niveles de satisfacción en su dimensión seguridad	60
Figura 9. Niveles de satisfacción en su dimensión empatía	61
Figura 10. Niveles de satisfacción en su dimensión elementos tangibles	62
Figura 11. Niveles de satisfacción del usuario	63
Figura 12. Niveles de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana técnico científica y entorno	64

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren- Callao 2016.

En cuanto a la metodología la investigación es básica tipo descriptivo correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental.

La población está conformada por todos los pacientes con enfermedad renal crónica cuya muestra estuvo compuesta por 44 pacientes del Hospital Alberto Sabogal Sologuren; los cuales fueron seleccionados en forma no probabilística. La técnica que se utilizó fue la Observación y Encuesta, el instrumento de recolección de datos fue lista de chequeo y cuestionario.

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado el programa SPSS versión 22 así mismo se obtuvo los porcentajes en las tablas para presentar la distribución de los datos con sus respectivas figuras.

En la presente investigación se arribó a la conclusión existe relación moderada ($r = 0.718$), y significativa ($p < 0.05$) entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren del Callao.

Palabras claves: Calidad, cuidado de enfermería, usuario externo, hemodiálisis.

Abstract

This research has the general objective to determine the relationship between quality of nursing care and external user satisfaction hemodialysis service Sologuren- Alberto Sabogal Hospital Callao 2016.

Regarding research methodology is basic correlational descriptive, cross-sectional and non experimental design.

The population is made up of all patients with chronic kidney disease whose sample was composed of 44 patients Sologuren Alberto Sabogal Hospital; which they were selected in probabilistic form. The technique used was the observation and survey, the data collection instrument was checklist and questionnaire.

To analyze each of the variables we used the SPSS version 22 program and the same percentage was obtained in the tables to present the distribution of data with their respective figures.

In the present investigation came to the conclusion there is moderate relationship ($r = 0.718$) and significant ($p < 0.05$) between variables quality of nursing care and user satisfaction in the service Hemodialysis Hospital Alberto Sabogal Sologuren of Callao.

Keywords: Quality, nursing care, external user, hemodialysis.