



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES
HOSPITALIZADOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL
SEDE SAN BORJA, OCTUBRE – NOVIEMBRE, 2017”**

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

AUTORA:

Diana Roxana Pizarro Barrenechea

ASESORA:

Mg. Rosario Rivero Álvarez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Cuidado Enfermero

LIMA - PERÚ

2017 – II

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por guiarme, iluminarme cada día de mi vida, superando las adversidades que se pusieron en mi camino; a mis padres por darme fuerza, a mí abuelita por brindarme su amor incondicional, inculcándome los valores al igual que sus consejos; y en especial, a mí hijo Mateo que es y seguirá siendo mi motor y motivo para crecer profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a mi asesora Mg. Rosario Rivero por su gran aporte en la ejecución de mi proyecto de tesis, a todas aquellas personas que de alguna manera me dieron su apoyo y agradecer de manera especial a Cristina, Gianni y Cynthia profesionales de enfermería que creyeron en mí, brindándome su amistad y consejos cuando más lo necesitaba.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Diana Roxana Pizarro Barrenechea** identificada con **DNI 42586534**, de acuerdo a las disposiciones consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que todo registro que adjunto es veraz y auténtico.

De igual modo manifiesto bajo juramento que todos los datos y referencias que se muestra en la presente tesis es verídico y real.

En tal sentido acepto la responsabilidad ante cualquier engaño, evasión y negligencia tanto de los registros como de la información adjuntada y me someto a lo acondicionado en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Diciembre del 2017.

Diana Roxana Pizarro Barrenechea

DNI 42586534

PRESENTACIÓN

El presente estudio titulado “Calidad del Cuidado de Enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional Sede San Borja, Octubre – Noviembre, 2017”, tiene como objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en dicha institución de salud para así proporcionar información actualizada al Departamento de Enfermería con el único fin de brindar estrategias para el profesional obteniendo buenos resultados y llegar a mejorar la calidad del cuidado de enfermería.

Este estudio consta de la Introducción presentando la realidad problemática donde contiene los antecedentes nacionales e internacionales investigados para el estudio, posteriormente la formulación del problema, justificación y objetivos generales así como específicos. Siguiendo con el Método que incluye el proceso de investigación, tipo de estudio, diseño de investigación con su variable de operacionalización al igual que la técnica e instrumento utilizado con su respectiva validación y confiabilidad para garantizar la calidad y ética de la investigación. Los resultados, presentando tablas estadísticas con los resultados obtenidos, y su interpretación detallada. Por ultimo muestra las conclusiones, recomendaciones, propuestas así como las referencias bibliográficas junto con los anexos.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionada al tema	17
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Objetivos	26
Objetivo General	26
Objetivos Específicos	26
II. MÉTODO	27
2.1 Diseño de investigación	27
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	30
2.3.1 Criterios de Investigación	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
Validación y confiabilidad del instrumento	32
2.5 Métodos de análisis de datos	32
2.6 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	42
VIII. ANEXOS	47

ANEXOS

- Anexo 1:** Matriz de Consistencia.
- Anexo 2:** Instrumento CUCACE.
- Anexo 3:** Prueba Binomial, Validación de jueces de expertos.
- Anexo 4:** Confiabilidad del instrumento.
- Anexo 5:** Consentimiento Informado.
- Anexo 6:** Base de datos en SPSS.
- Anexo 7:** Tabla N° 1 Datos sociodemográfico.
- Anexo 8:** Tabla N° 2 Valoración recibida por las enfermeras.
- Anexo 9:** Tabla N° 3 Atención de enfermería.
- Anexo 10:** Solicitud para ejecución del proyecto de investigación.
- Anexo 11:** Carta de aprobación para el desarrollo de la investigación.
- Anexo 12:** Recibo Digital Turnitin.
- Anexo 13:** Acta de aprobación de originalidad de tesis.
- Anexo 14:** Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.

RESUMEN

La calidad del cuidado de enfermería permite conocer comportamientos del cuidado de enfermería percibida por los pacientes generando nuevas estrategias para mejorar la interrelación enfermera paciente consiguiendo que la calidad del cuidado del enfermero sea más eficiente, eficaz y humanista durante su hospitalización. El objetivo del estudio es determinar la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional – Sede San Borja. Metodología: Estudio descriptivo, no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 78 pacientes hospitalizados; el instrumento aplicado fue el CUCACE versión original The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS) Resultados: La mayoría de los pacientes hospitalizados refiere que la calidad del cuidado de la enfermera es buena 62%, regular 37% y mala 1%; según la dimensión experiencia 58% de pacientes consideran buena y en la dimensión satisfacción un 71% es buena. Conclusión: La calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional Sede San Borja es buena.

Palabras Claves: Calidad del cuidado, enfermería, pacientes hospitalizados.

ABSTRACT

The quality of nursing care allows us to know nursing care behaviors perceived by patients, generating new strategies to improve the nurse patient interrelation, making the quality of nursing care more efficient, effective and humanistic during their hospitalization. The objective of the study is to determine the quality of nursing care in hospitalized patients of the International Clinic - San Borja Headquarters. Methodology: Descriptive, non-experimental, cross-sectional study with a quantitative approach; the sample consisted of 78 hospitalized patients; the instrument applied was the original version of the CUCACE The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS). Results: The majority of hospitalized patients reported that the quality of nursing care is good 62%, regular 37% and poor 1%; according to the experience dimension 58% of patients consider good and in the satisfaction dimension 71% is good. Conclusion: The quality of nursing care in hospitalized patients of the San Borja International Clinic is good.

Key words: Quality of care, nursing, hospitalized patients

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02,02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **Rosario Rivero Álvarez**, docente de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Profesional de **Enfermería** de la Universidad César Vallejo **Lima Norte** (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "**Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional – Sede San Borja, Octubre – Noviembre, 2017**", del (de la) estudiante **Diana Roxana Pizarro Barrenechea**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha: Lima 11 de Diciembre del 2017



Firma

Rosario Rivero Álvarez

DNI: 06170844

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------