



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE QUIRÚRGICO PREOPERATORIO MEDIATO EN EL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN
DE LA PUERTA, TRUJILLO 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA DE ENFERMERÍA

ASESORA:

Mg. Rivera Tejada, Helen Soledad

Dra. Cecilia Guevara Sánchez

AUTORA:

Chigne Carrera, Jhanina Rosmery

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Cuidado en Enfermería

TRUJILLO – PERÚ

2018

Tesis: Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital Alta Complejidad Virgen de La Puerta, Trujillo 2018

Autora: Chigne Carrera, Jhanina Rosmery

Jurado evaluador.



Mg. Flores Castillo, Vilma

Presidenta



Dra. Guevara Sanchez, Cecilia

Secretaria



Mg. Rivera Tejada, Helen Soledad

Vocal

Trujillo, 14 de agosto del 2018.

Dedicatoria

A Dios, por darme fuerzas, sabiduría y salud, permitiéndome hoy en día estar en una etapa tan importante de mi formación profesional.

A mis queridos padres Armando Chigne Pérez y Dalila Carrera Pichen, por darme la oportunidad de tener estudios universitarios, por su confianza, su apoyo en los momentos difíciles de mi etapa profesional por ser mi mayor motivación para salir adelante y cumplir mis sueños y metas.

A mi hermano, por su ayuda, apoyo moral y deseos de mi superación que siempre estuvo en todo momento.

La Autora.

Agradecimiento

A Dios, por cuidarme y protegerme de los obstáculos presentados en la realización de esta investigación y por darme la dicha de compartir con los míos este nuevo logro.

A mis padres, hermano y familia por su paciencia, cariño, comprensión y por saber formarme con valores y actitudes para ser una mejor profesional, así también por apoyarme en la realización de esta investigación quienes estuvieron cuando más los necesite.

A mis profesores, por sus enseñanzas y experiencias a lo largo de mi carrera universitaria y prepararme para los retos que se me presente en la vida, mucho más a mis asesoras la Mg. Rivera Tejada, Helen Soledad y la Dra Guevara Sanchez, Cecilia .por su apoyo brindado para la culminación de esta investigación.

La Autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jhanina Rosmery Chigne Carrera con DNI N° 46385785, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en esta tesis son auténticas y veraces.

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 por las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 14 de agosto del 2018.



Jhanina Rosmery Chigne Carrera
DNI N° 46385785

Presentación

Señores Miembros del jurado:

Conforme al reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería, presento ante ustedes la tesis titulada: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital Alta Complejidad Virgen de La Puerta, Trujillo 2018”

Además, este informe se compone de seis secciones principales: una sección introductoria, la sección que corresponde al método científico, la presentación de resultados, la discusión de los resultados y dos capítulos adicionales relacionados a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Finalmente, espero sus valiosos aportes y sugerencias para enriquecer el presente trabajo de investigación que sirva como base para posteriores estudios de investigación en los profesionales de la salud.

La Autora

Resumen

La presente investigación se realizó para determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta, Trujillo, 2018. Esta investigación descriptiva con diseño correlacional se realizó en una muestra de 79 pacientes prequirúrgicos del servicio de cirugía del hospital en mencion, a quienes se les aplicó dos cuestionarios con escala ordinal. Por otro lado, del análisis descriptivo e inferencial, los resultados son significativos debido a que existe una relación positiva entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente quirúrgico preoperatorio. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis con Chi cuadrado de Pearson de 54,7 y un nivel de significancia de $p < 0.05$. El 39,2% de pacientes encuentra que el nivel de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía y el nivel de satisfacción del paciente es regular; mientras que solo el 19% lo califica de buena. Finalmente, se encontró que existe relación significativa en entre ambas variables.

Palabras clave: calidad de cuidado, satisfacción, paciente quirúrgico.

Abstract

This research has been done in order to determine whether there is a relationship between the nursery quality service and the preoperative patient's satisfaction at the Virgen de La Puerta Hospital in Trujillo, 2018. This descriptive paper with a correlational design was undertaken with the study group consisted of 79 preoperative patients from the surgery Service at the hospital, who replied two questionnaires with ordinal answer. Point apart, from the descriptive and statistical inference analysis, the findings are significant due to a positive correlation between the nursery quality service and the preoperative patient's satisfaction. Therefore, the hypothesis has been proved showing a Pearson chi-square test of 54.7 and a significance level of $p < 0.05$. From the findings, 39,2% of preoperative patients find a medium level regarding the nursery quality service and patient's satisfaction whereas only 19% qualify as good. Finally, there is a significant correlation between both variables.

Key words: care quality, satisfaction, surgical patient

Índice

Jurado evaluador.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática:.....	1
1.2. Trabajos previos:.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema:.....	7
1.4. Formulación del problema:.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis:.....	26
1.7. Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	27
2.1. Diseño de Investigación:.....	27
2.2. Variables:.....	28
2.3. Operacionalización de variables:.....	28
2.4. Población, muestra y muestreo:.....	31
2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos:.....	32
2.6. Validez y confiabilidad del instrumento:.....	33
2.7. Métodos de análisis de datos:.....	34
2.8. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	47