



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS.

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

**CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DESDE LA PERSPECTIVA DEL
USUARIO HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ PUENTE
PIEDRA PERU 2017**

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

AUTORA:

CANCHARI DE LA CRUZ, OLIVIA ZENAIDA

ASESOR:

Mg. AQUILINA MARCILLA FELIX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL CUIDADO EN ENFERMERÍA

LIMA – PERU

2017

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA:

Esta tesis en primer lugar va dedicada a Dios, quien en todo momento ilumino mi camino durante este recorrido académico, laboral, a mis padres y hermanos por ser el pilar más importante en mi vida, A mi Universidad, quien nos adoptó como estudiantes y como parte de la familia, para llevarnos a este nivel de formación académica.

AGRADECIMIENTO

Primero dar gracias a dios, por bendecirme durante todo este recorrido ,darme fuerzas y valor para trabajar ,estudiar y así superar los obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida gracias a lo cual, me ha permitido culminar esta etapa de mi vida, ayudándome así a entender la gran responsabilidad que conlleva ser un profesional de enfermería.

Así mismo quiero agradecer a mis padres Abdón Canchari, Gloria Dela Cruz y mis hermanos quienes me han apoyado en todo momento de mi vida, llevando a ser la persona que hoy en día soy, por haber confiado en mí, y siempre brindarme sus palabras de aliento.

A la ilustre Universidad César Vallejo por permitirme crecer como persona y realizarme profesionalmente, y en especial a mi Asesora de Tesis Mg. Aquilina Marcilla, Mg. Luz Guarniz quienes supieron confiar en mi persona, me brindaron su apoyo, y la orientación necesaria para que este proyecto llegue a concluir de la mejor manera.

Gracias a todas mis amigas y a los que me brindaron su ayuda.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Canchari De la Cruz, Olivia Zenaida, con DNI 45359125, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerados en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias médicas, Escuela de enfermería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos información que se presenta en la presente tesis son auténticos 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 15 de Marzo del 2017.

Canchari De la Cruz, Olivia Zenaida

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes mi Tesis titulada “Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario hospital Carlos Lanfranco la Hoz Puente piedra – Perú, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de enfermería.

Canchari De la Cruz, Olivia Zenaida

ÍNDICE

PAGINAS PREELIMINARES

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	V
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII

RESUMEN

VIII

ABSTRACT

IX

I.- INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	27

II. METODO

2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables, Operacionalización	29
2.3 Población y muestra	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Métodos de análisis de datos	32
2.6 Aspectos éticos	32

III. RESULTADOS

33

IV. DISCUSIÓN

35

V. CONCLUSIÓN

39

VI. RECOMENDACIONES

40

VII. REFERENCIAS

42

ANEXOS

47 - 61

Instrumento

Matriz de consistencia

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la calidad del cuidado que brinda la enfermería desde la perspectiva del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra - 2017. El método de investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal; la muestra estuvo conformado por 50 usuarios hospitalizados, Resultados: tenemos, de los 50 usuarios encuestados el 80% consideran que la calidad del cuidado que brinda la enfermera es regular, mientras que el 20 % consideran que es mala. En la dimensión humana tenemos que el 90% de los usuarios consideran que es regular, mientras que 6% consideran mala y solo el 4% lo considera buena. Dimensión técnica el 54% de los usuarios consideran mala, mientras que 44% consideran regular y solo el 2 % lo considera buena, dimensión entorno el 74% consideran malo, mientras que 26% consideran regular, Conclusión: los usuarios perciben la calidad del cuidado de la enfermera como regular, la cual nos lleva reflexionar y seguir trabajando con el profesional de enfermería para mejorar la calidad en el servicio de emergencia.

Palabra clave: calidad, calidad del cuidado enfermero, perspectiva del usuario, enfermería en servicio de emergencia.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of determining the quality of nursing care from the perspective of the user in the Emergency Service of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra - 2017. The research method was quantitative, of type Descriptive, non-experimental cross-sectional design; the sample consisted of 50 hospitalized users, Results: we have, of the 50 users surveyed, 80% consider that the quality of care provided by the nurse is regular, while 20% consider it bad. In the human dimension we have that 90% of users consider it to be regular; while 6% consider it bad and only 4% consider it good. Technical dimension 54% of users consider bad, while 44% consider regular and only 2% consider it good, dimension surroundings 74% considered bad, while 26% consider regular, Conclusion: users perceive the quality of care Of the nurse as a regular, which leads us to reflect and continue working with the nursing professional to improve the quality of the emergency service.

Key words: quality, quality of nursing care, user perspective on the quality of nursing care.