



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDICINA B DEL
HOSPITAL BELÉN, TRUJILLO, 2016.**

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

AUTORA:

ESQUIVEL CAIPO, MIRIAN CONSUELO.

ASESORA:

LIC. HELEN SOLEDAD RIVERA TEJADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LAS
DIFERENTES ETAPAS DE VIDA**

TRUJILLO – PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR

TESIS

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDICINA B
DEL HOSPITAL BELÉN, TRUJILLO, 2016.**

AUTORA:

Esquivel Caipo, Mirian Consuelo.

JURADO:

Dra. Olga León Sánchez
Presidente

Mg: María Elena Valverde Rondo
Secretario

Mg: Helen Soledad Rivera Tejada
Vocal

Trujillo, Diciembre 2016.

DEDICATORIA

Esta investigación lo dedico con mucho amor a mi Dios todopoderoso, por darme la oportunidad de vivir, por qué siempre está conmigo en los momentos más difíciles de mi vida el me da esa fuerza que necesito para no desfallecer, durante el tiempo que salí del seno de mi familia fue mi mejor compañía, guiándome e iluminando mi camino, para superar todas las adversidades que se presentaron durante todo el tiempo que me forme profesionalmente, siempre me dio fortaleza y sabiduría para seguir adelante en mis estudios y culminar con éxito una de mis metas trazadas.

ESQUIVEL CAIPO MIRIAN CONSUELO

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, contante sacrificio y deseos de mi superación como persona y como profesional, que siempre estuvieron en todo momento.

Agradecimiento a la Mg: Helen Soledad Rivera Tejada, quien, con su esfuerzo, dedicación sus conocimientos, orientaciones, su paciencia que han sido fundamentales para el desarrollo de la investigación.

También agradecer a cada uno de mis docentes que a lo largo de mi formación profesional me han brindado sus mejores conocimientos, tanto profesional como personal, para ser una buena enfermera con ética, disciplina, humanista.

A todas las personas que han formado parte de mi vida profesional, agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

ESQUIVEL CAIPO MIRIAN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Esquivel Caipo Mirian Consuelo, estudiante de la Escuela profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 47794044, con la tesis titulada “Calidad del cuidado de enfermería y Nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Medicina B del Hospital Belén, Trujillo, 2016”; declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las respectivas citas y referencias bibliográficas de las fuentes consultadas.
- 3) La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 4) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Trujillo, Diciembre del 2016.

Esquivel Caipo Mirian Consuelo

DNI N°:47794044

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería, presento ante vosotros, el informe de Tesis titulado: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDICINA B DEL HOSPITAL BELÉN, TRUJILLO, 2016, con la finalidad de determinar la relación entre las dos variables y de esta manera contribuir en la mejora de la calidad de los cuidados enfermeros y satisfacción de los usuarios hospitalizados.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los arbitrios impuestos por la metodología de investigación científica, esperando cumplir con los requisitos para su aprobación.

La Autora.

INDICE

JURADO EVALUADOR	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN	v
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del problema.....	11
1.5. Justificación del estudio.....	11
1.6. Hipótesis	12
1.7. Objetivos	12
II. MÉTODO	13
2.1. Diseño de investigación.....	13
2.2. Variables y operacionalización.....	14
2.3. Población y muestra.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	17
2.5. Métodos de análisis de datos:.....	19
2.6. Aspectos éticos:.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	29
V. CONCLUSIONES:.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
VIII. ANEXOS	39

RESUMEN

El presente estudio es descriptivo, correlacional, cuantitativo, en el que se tomó como muestra a 50 usuarios hospitalizados en del Servicio de Medicina B del Hospital Belén, se fundamenta en la visión humanista de la teoría de Jean Watson. Previo cumplimiento de criterios de inclusión, se aplicaron dos cuestionarios el primero para determinar el nivel de la calidad del cuidado de enfermería y el segundo para determinar el nivel de satisfacción de usuario, los datos se tabularon y se graficaron mediante el programa software Microsoft office SPSS V24, el cual facilitó su análisis e interpretación de los resultados estadísticos donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,827. En cuanto a la variable calidad del cuidado de enfermería percibida por los usuarios hospitalizados del 100% de los 50 encuestados, el 78% consideran que la calidad del cuidado de enfermería es regular, el 18% buena y tan solo el 4% deficiente. Con respecto a las dimensiones de la calidad del cuidado se obtuvo “cuidado oportuno” alcanzo el máximo porcentaje con un 76 % de los usuarios que consideran un nivel regular y el 12% tanto un nivel bueno como deficiente. Tanto las dimensiones: cuidado humano, cuidado seguro y cuidado continuo alcanzaron el 68% de los 50 encuestados que consideran que la calidad del cuidado es regular. Por otro lado según la variable satisfacción del usuario se encontró que del 100% de los encuestados, el 72% se sienten satisfechos regularmente, el 14% tienen una satisfacción buena como también deficiente. En conclusión se puede decir que existe una correlación positiva alta con el valor de $\chi^2 = 37.790$ y con un nivel de significancia de 0.000 siendo así menor a 0.05 (significancia estándar)

Palabra clave: Calidad, cuidado, enfermería

ABSTRACT

The present study is descriptive, correlational, quantitative, in which took like sample to 50 users hospitalized in of the Service of Medicine B of the Hospital Nativity, it is based in the humanist vision of Jean's theory Watson.

It foresaw execution of inclusion approaches, two questionnaires were applied the first one to determine the level of the quality of the infirmary care and the second to determine the level of user satisfaction, the data were tabulated and they were graph by means of the program software Microsoft office SPSS V24, which facilitated us their analysis and interpretation of the statistical results where an alpha of Cronbach 0,827 was obtained. As for the variable quality of the infirmary care perceived by the hospitalized users of the interviewed 100% of the 50, 78% considers that the quality of the infirmary care is to regulate, 18 good and so alone% 4 faulty%. With regard to the dimensions of the quality of the care it was obtained "opportune care" I reach the maximum percentage with 76% of the users that consider a regular level and 12% so much a good level as faulty. So much the dimensions: human care, sure care and continuous care reached the interviewed 68% of the 50 that they consider that the quality of the care is to regulate. On the other hand according to the user's variable satisfaction it was found that of 100% of those interviewed, 72% feels satisfied regularly, 14% has a good as well as faulty satisfaction. In conclusion one can say that a high positive correlation exists with the x2c value =37.790 and with a level of significancia of 0.000 being this way smaller at 0.05 (standard significancia)
Password: Quality, care, infirmary