



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

**CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN RELACIÓN CON EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR USUARIOS HOSPITALIZADOS EN EL
SERVICIO DE MEDICINA "B" DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO – 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

Mariela Meliza Rodríguez Reyes

ASESOR:

Mg. Irma Jacinto Armas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Cuidado de Enfermería

Trujillo- Perú

2017

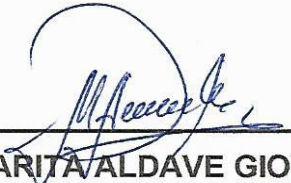
TESIS:

CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION PERCIBIDO POR USUARIOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA "B" DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO – 2017

AUTORA:

RODRIGUEZ REYES MARIELA MELIZA

JURADO EVALUADOR



**Dra. MARGARITA ALDAVE GIOVE
(PRESIDENTE)**



**Dra. MARÍA ALVA LOZADA
(SECRETARIA)**



**MG. HELEN RIVERA TEJADA
(VOCAL)**

Trujillo 11 de Julio del 2017

DEDICATORIA

A DIOS

Por haber guiado mí camino y ayudarme a ser perseverante en mi carrera profesional, en lo personal y en todos distintos retos

A MIS PADRES

Por el infinito amor y sacrificio a lo largo de todos estos años, brindándome sus consejos y palabras de aliento para llegar a ser una profesional.

A MI HERMANA

Por haber sido una gran compañera y amiga durante todos estos años y haberme inculcado los mejores valores

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mis padres y hermana quienes me han apoyado en el transcurso de estos años, por su confianza depositada en mí, brindándome su apoyo incondicional.

En segundo lugar, agradezco a mi asesora de tesis Irma Jacinto Armas y Helen Rivera Tejada, por sus orientaciones y consejos que me ha brindadas durante toda esta etapa de mi profesión, por brindarme toda la información y correcciones para lograr mejorar mi formación como investigadora.

La Autora

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Rodríguez Reyes Mariela Meliza, estudiante de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 74078481, con tesis titulada “Calidad del cuidado de la enfermera en relación con el nivel de satisfacción percibido por los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina B del Hospital Belén de Trujillo- 2017”.

Declaro bajo juramento que la tesis es de mi autoría, respetándose las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados ni duplicados.

De identificarse algún fraude, plagio o auto plagio, asumo las sanciones y consecuencias pertinentes, poniéndome a disposición de la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo

Trujillo 10 de abril del 2017

Mariela Rodríguez Reyes

DNI N° 74078481

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del cuidado de la enfermera en relación con el nivel de satisfacción percibido por los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina B del Hospital Belén de Trujillo-2017” con la finalidad determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por el usuario hospitalizado para lograr cambios positivos en la labor profesional que encaminaran a seguir mejorando la atención brindada por el personal de enfermería logrando de esta manera la satisfacción del paciente priorizando necesidades, expectativas y percepciones el objetivo de la tesis es determinar el nivel de calidad del cuidado de la enfermera en relación con el nivel de satisfacción percibido por los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina B del Hospital Belén de Trujillo, con los instrumentos se podrá recolectar los datos sobre el nivel de calidad del cuidado de cada enfermera y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermera.

Esperando cumplir con los requisitos aprobatorios y que el presente estudio logre sus expectativas y obtenga la aprobación correspondiente, para realizar la difusión respectiva y se tome en cuenta los aportes adquiridos con este estudio.

La Autora

INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

TESIS:.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	3
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS.....	5
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	13
1.6. HIPÓTESIS.....	13
1.7. OBJETIVOS.....	14
II. MÉTODO.....	15
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	15
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	18
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	19
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	20
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
VII. BIBLIOGRAFIA.....	31
ANEXOS.....	36

RESUMEN

La presente investigación, se realizó con el objetivo de determinar el nivel de calidad del cuidado de la enfermera en relación con el nivel de satisfacción percibido por los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina B del Hospital Belén de Trujillo, El estudio cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal; se aplicó a un universo maestral de 50 usuarios hospitalizados, la recolección de información fue realizada mediante la aplicación de encuestas de Calidad del cuidado de enfermería y Nivel de satisfacción percibida por el usuario hospitalizado. Las conclusiones fueron: El 88% de los usuarios hospitalizados determino la calidad del cuidado de la enfermera como deficiente, 8% determina la calidad del cuidado de enfermería como regular y un 4% determina la calidad de cuidado de enfermería como buena, La mayoría de usuarios hospitalizados 52% presentan un nivel insatisfactorio del cuidado de enfermería 40% de los usuarios hospitalizados presenta un nivel satisfactorio del cuidado de enfermería, 8% de los usuarios hospitalizados presenta un nivel muy satisfactorio del cuidado de enfermería.

Palabras clave: Calidad del cuidado, Satisfacción del usuario

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining the level of quality of care of the nurse in relation to the level of satisfaction perceived by the users hospitalized in the service of medicine B of Hospital Belén de Trujillo. The quantitative study of descriptive type of transversal cut; Had a master population of 50 hospitalized users, data collection was performed through the application of quality surveys of nursing care and level of satisfaction perceived by the hospitalized user. The conclusions were: 88% of the hospitalized users determined the quality of nursing care as deficient, 8% determined the quality of nursing care as regular and 4% determined the quality of nursing care as good, Most Hospitalized users show an unsatisfactory level of nursing care, 40% of hospitalized users present a satisfactory level of nursing care, 8% of hospitalized users present a very satisfactory level of nursing care.

Key words: Quality of care, User satisfaction