



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuidado humanizado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los
pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III

Daniel Alcides Carrión de EsSalud – Tacna - 2016

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Lic. Enf. Coaquira Ticona, Tomas Anibal

ASESOR:

Dra. Álvarez Becerra, Rina

SECCION:

Ciencias médicas

LINEA DE INVESTIGACION

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERU – 2017

JURADO

.....
DR. EDGAR HERNAN TEJADA VASQUEZ

PRESIDENTE

.....
MGR. VIVIANA YANETH ACERO MAMANI

SECRETARIA

.....
DRA.RINA MARIA ALVAREZ BECERRA

VOCAL

Dedicatoria

Dedico mi trabajo a mis padres por su apoyo incondicional, por sus enseñanzas que formaron la persona que soy en la actualidad, ya que todo lo que soy es gracias a ellos.

A mi esposa Amanda, con amor y cariño, por su paciencia, comprensión y ayudarme a lograr mis metas y objetivos motivándome siempre a seguir adelante.

Agradecimiento

Quiero agradecer y expresar mis respetos a la Dra. Rina Álvarez Becerra por su tiempo y dedicación, cuyas orientaciones y consejos hicieron posible la realización del presente trabajo.

Agradezco a los pacientes del Hospital III Daniel Alcides Carrión de EsSalud, quienes participaron brindándonos un poco de su tiempo dándonos los datos necesarios para así cumplir y culminar la presente investigación.

Declaración jurada

Yo, Tomas Anibal Coaquira Ticona, estudiante del programa Maestría en Gestión de los servicios de salud de la Escuela de Postgrado Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI. 41667885, con la tesis titulada "Cuidado humanizado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión de EsSalud – Tacna - 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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 tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Tacna 03 de abril 2017



.....
Tomas Anibal Coaquira Ticona
DNI. 41667885

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante usted la Tesis titulada “Cuidado humanizado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión de EsSalud – Tacna - 2016”, con la finalidad de establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital III Daniel Alcides Carrión de EsSalud de Tacna, en diciembre del 2016, en cumplimiento del reglamento de Grados y Título de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión en Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

I.	INTRODUCCIÓN	01
1.1.	Problema	14
1.2.	Hipótesis	15
1.3.	Objetivos	15
II.	MARCO METODOLÓGICO	17
2.1.	Variables	17
2.2.	Operacionalización de variables	17
2.3.	Metodología	19
2.4.	Tipos de estudio	19
2.5.	Diseño	19
2.6.	Población, muestra y muestreo	20
2.7.	Técnica e instrumentos de recolección de datos	21
2.8.	Método de análisis de datos	21
2.9.	Aspectos éticos	21
III.	RESULTADOS	23
IV.	DISCUSIÓN	43
V.	CONCLUSIONES	46
VI.	RECOMENDACIONES	47
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
VIII.	ANEXOS	51

RESUMEN

La presente investigación titulada: Cuidado humanizado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión de EsSalud – Tacna - 2016, tuvo como objetivo establecer la relación del cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia, la investigación es un estudio descriptivo no experimental correlacional y de corte transversal, la población y muestra de estudio fue determinado por formula estadística siendo un total de 147 pacientes adultos de 18 a 59 años atendidos en el servicio de emergencia en el área de observación, la recolección de datos fue por encuesta y entrevista, a medir la satisfacción se utilizó el instrumento de satisfacción, cuestionario elaborado y validado por Valderrama O. y para medir la percepción del cuidado humanizado se utilizó un cuestionario elaborado y validado por Rivera Álvarez L., Álvaro Triana. Dentro de los resultados obtenidos para el nivel de satisfacción, esta que el 54,4% de los pacientes manifiestan estar medianamente insatisfechos, el 23,8% se encontraron satisfechos y un 21,8% dijeron que están insatisfechos con los cuidados brindados por la enfermera, en cuanto a la percepción del cuidado humanizado, el 55,8% de los pacientes atendidos manifestaron una percepción medianamente desfavorable, el 22,4% desfavorable y un 21,8% de los pacientes tuvieron una percepción favorable. La investigación concluyo en que la hipótesis planteada tuvo un nivel de significancia 0,000 lo que nos hace referencia existe una relación significativa entre las variables, además los resultados de la investigación demostraron que el profesional de enfermería del servicio de emergencia en su mayoría no brindan un cuidado humanizado, esto nos hace reflexionar y entrar en una auto crítica sobre nuestras actividades brindadas al paciente en situación de emergencia como profesionales de enfermería del hospital III Daniel Alcides Carrión de EsSalud de Tacna.

Palabras claves: nivel de satisfacción, cuidado humanizado de enfermería, pacientes atendidos en emergencia, enfermería en emergencias.

ABSTRACT

This research entitled: humanized Care of the nurse and the level of satisfaction of patients served in the emergency service of hospital III Daniel Alcides Carrión Of EsSalud-Tacna-2016, it was intended to establish the relationship of humanized nursing care and the level of satisfaction of the patients served in the emergency service, the research is a descriptive non-experimental correlational and cross-sectional study , the population and sample study was determined by statistical formula being a total of 147 adult patients aged 18 to 59 years served in the emergency service in the observation area, The data collection was by survey and interview, to measure the satisfaction was used the instrument of satisfaction, questionnaire elaborated and validated by Valderrama O. and to measure the perception of the humanized care was used a questionnaire elaborated and validated by Rivera Álvarez L., Álvaro Triana. Within the results obtained for the level of satisfaction, that 54.4% of patients manifested to be moderately dissatisfied, 23.8% were satisfied and 21.8% said they are dissatisfied with the care provided by the nurse, with regard to the perception of humanized care, 55.8% of the patients served showed a moderately unfavourable perception, 22.4% unfavourable and 21.8% of the patients had a favorable perception. The investigation concluded that the hypothesis raised had a level of significance 0.000 what makes us reference there is a significant relationship between the variables, in addition the results of the research showed that the nursing professional of the emergency service mostly do not provide a humanized care, this makes us reflect and enter into a self-criticism about our activities provided to the patient in emergency situation as professionals nursing Hospital III Daniel Alcides Carrión Of EsSalud of Tacna.

Key words: Satisfaction level, humanized nursing care, emergency-assisted patients, emergency nursing.