



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Cirugía A, Hospital Nacional Cayetano Heredia. 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORAS:

Br. Zhenia Sáenz Carhuamaca

Br. Rossmery Vega Chávez

ASESOR:

Mgtr. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ-2014

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A Dios por darnos sabiduría y fortaleza.
A Belén y Leonardo, nuestros hijos, que
se formaron y se hicieron vida mientras
cursábamos la maestría.

A nuestros padres y familiares por su
amor incondicional.

Agradecimientos:

A todos nuestros pacientes quienes aceptaron y participaron en la realización de esta investigación.

A nuestros profesores y compañeros de estudio que durante la maestría nos enseñaron tantas cosas positivas que han influido para que este proyecto sea realidad.

Declaración jurada

Nosotras, Zhenia Karina Sáenz Carhuamaca y Rossmery Vega Chávez, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 09913291 y 31043927, con la tesis titulada “Satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Cirugía A, Hospital Nacional Cayetano Heredia. 2014.”

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos 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 la falta de 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Enero 2015

.....
Zhenia Karina Sáenz Carhuamaca
DNI 09913291

.....
Rossmery Vega Chávez
DNI 31043927

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Cirugía A, Hospital Nacional Cayetano Heredia. 2014.” Con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las Autoras

Índice

	Pág.
Páginas preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	12
1.1. Antecedentes	13
1.2. Marco Teórico	16
1.3. Justificación	29
1.4 Problema	31
1.4.1 Realidad del problema	31
1.4.2 Formulación del problema	33
1.5 Objetivos	33
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Metodología	38
2.3.1 Tipos de estudio	38
2.3.2. Diseño	38
2.4. Población, muestra y muestreo	39
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.6. Métodos de análisis de datos	42
2.7. Aspectos éticos	43

III. Resultados	45
IV. Discusión	50
V. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones	60
VII. Referencias bibliográficas	62
Anexos	66

Resumen

Los objetivos fueron: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El estudio es tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 36 pacientes. La técnica fue la entrevista y el instrumento cuestionario. **Resultados**, Del 100% que son 36 pacientes, el 42%(15) tiene un nivel alto, 36%(13) tiene un nivel medio y 22%(8) tiene un nivel bajo. **Conclusión**. Respecto a la Satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en servicio de Cirugía A. El 42% de los pacientes obtuvieron un porcentaje significativo en el nivel alto a comparación de un porcentaje mínimo de 22% en el nivel bajo, cabe resaltar que el nivel alto es dado porque la enfermera le brinda un trato cordial y amable, le explica sobre el procedimiento que se le va a realizar, utiliza medidas de higiene en cada paciente. En cuantos a los objetivos podemos decir que la mayoría de los pacientes tienen un nivel alto en cuanto a la satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y entre sus tres dimensiones tienen un porcentaje significativo de nivel alto en lo humano, técnico científico y entorno.

Palabras claves: Satisfacción, Calidad, Cuidado de Enfermería

Abstract

The objectives were to determine the level of patient satisfaction about the quality of care of nursing professionals in the service of Surgery A, Hospital Nacional Cayetano Heredia. The study is quantitative, cross-sectional method. The sample consisted of 36 patients. The technique was the interview and questionnaire instrument. **Results.** Which are 100% the 36 patients, 42% (15) has a high level, 36% (13) has a medium level and 22% (8) is low. **Conclusion.** Regarding patient satisfaction about the quality of care in nursing professional service Surgery A. 42% of patients achieved a significant percentage in the high-level comparison, a minimum percentage of 22% at the low level, it is worth noting the high level is given. Because the nurse gives you a warm and friendly service, explains the procedure to be performed, hygiene measures used in each patient. In how many of the goals we can say that most patients have a high level in terms of satisfaction of quality nursing care and between its three dimensions have a significant percentage of high-level human, scientific, technical and environment.

Key word: Satisfaction, Quality Care Nursing