



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Crítica Pediátrica del Centro Médico Naval, Callao - 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

Br. Hilaria Viviana Castro Tacuche

Br. Griselda Mendoza Carrasco

ASESORA:

Mgtr. María Jesús López Vega

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2015

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

Mgtr. Elvira Esperanza León Torres

Secretaria

Mgtr. Julio Cesar Niño Bazalar

Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser tan bondadoso, por iluminar día a día nuestro trabajo y que nuestra vocación de servir a nuestro prójimo no desaparezca por la eternidad.

A nuestros familiares por el apoyo incondicional que nos brindan para ser cada día mejores.

Agradecimientos

A los profesores y en especial a nuestra Asesora de Tesis María Jesús López Vega por apoyarnos y guiarnos para lograr y obtener el éxito esperado.

Declaración jurada

Yo, Castro Tacuche Hilaria Viviana, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10107379, con la tesis titulada "Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Crítica Pediátrica del Centro Médico Naval, Callao - 2014"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Griselda Mendoza Carrasco con DNI N° 09120087.
- 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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 mi acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 12 de diciembre del 2015



Hilaria Viviana Castro Tacuche



Griselda Mendoza Carrasco

Presentación

Señores miembros del jurado de la Universidad César Vallejo

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, las autoras presentan el trabajo de investigación Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Crítica Pediátrica del Centro Médico Naval, Callao - 2014”, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación está dividida en seis capítulos, en el capítulo I se presenta la introducción donde se plantea la realidad problemática, se formula los problemas, se plantea la justificación y objetivos de la investigación, en el capítulo II se expresa el marco referencial, donde se mencionan antecedentes nacionales e internacionales referente al estudio, se definen las variables en el marco teórico, en el capítulo III Hipótesis y Variables se formulan las hipótesis , se identifican las variables de estudio con su respectivo cuadro de operacionalización , en el capítulo IV Marco metodológico se plantea el tipo , diseño de investigación, métodos, se identifica la población y muestra de estudio, se detallan las técnicas y los instrumentos y fuentes de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos; en el capítulo V, se hace una descripción de los resultados, comprobación de las hipótesis general y específicas; en el capítulo VI se presenta la discusión con estudios similares, luego se formulan las conclusiones y las recomendaciones, y finalmente en el se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

Las autoras

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Realidad Problemática	18
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación	21
1.3.1. Teórica	21
1.3.2. Social	21
1.3.3. Importancia	21
1.4. Objetivos	22
1.4.1. Objetivo General	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
II. MARCO REFERENCIAL	23
2.1. Antecedentes	24
2.1.1. Antecedentes Nacionales	24
2.1.2. Antecedentes Internacionales	25
2.2. Marco teórico	28
2.3. Perspectiva teórica	45
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	48
3.1. Hipótesis	49
3.1.1. Hipótesis General	49
3.1.2. Hipótesis Específicas	49

3.2. Identificación de variables	50
3.3. Descripción de variables	50
3.3.1. Definición conceptual	50
3.3.2. Definición operacional	50
IV. MARCO METODOLÓGICO	52
4.1. Tipo de investigación	53
4.2. Población, muestra y muestreo	53
4.3. Criterios de selección	54
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.5. Validación y confiabilidad del instrumento	55
4.6. Procedimientos de recolección de datos	55
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	56
4.8. Consideraciones éticas	56
V. RESULTADOS	57
5.1. Presentación de resultados	58
5.2. Contrastación de las hipótesis	71
VI. DISCUSIÓN	76
Conclusiones	78
Recomendaciones	79
Referencias bibliográficas	80
Anexos	85

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables calidad del cuidado de enfermería	51
Tabla 2. Operacionalización de variable satisfacción familiar	51
Tabla 3. Resultados sobre la calidad del cuidado de enfermería	58
Tabla 4. Resultados sobre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana	59
Tabla 5. Resultados sobre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna	60
Tabla 6. Resultados sobre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua	61
Tabla 7. Resultados sobre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura	62
Tabla 8. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval Callao-2014	63
Tabla 9. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión accesible	64
Tabla 10. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión explícita y facilitada	65
Tabla 11. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión confortada	66
Tabla 12. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión anticipada	67
Tabla 13. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión relación de confianza	68

Tabla 14. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión monitoreo y seguimiento	69
Tabla 15. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión educación	70
Tabla 16. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval, Callao – 2014	71
Tabla 17. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval, Callao – 2014	72
Tabla 18. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna y la satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval, Callao – 2014	73
Tabla 19. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua y la satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval, Callao – 2014	74
Tabla 20. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura y la satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval, Callao – 2014	75

Índice de figuras

Figura 1. Resultados sobre la calidad del cuidado de enfermería	58
Figura 2. Resultados sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana	59
Figura 3. Resultados sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión oportuna	60
Figura 4. Resultados sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión continua	61
Figura 5. Resultados sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión segura	62
Figura 8. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval, Callao-2014	63
Figura 7. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión accesible	64
Figura 8. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el Centro Médico Naval en su dimensión explica y facilita	65
Figura 9. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión conforta	66
Figura 10. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión anticipa	67
Figura 11. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión relación de confianza	68
Figura 12. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión monitoreo y seguimiento	69

Figura 13. Resultados sobre satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica pediátrica del Centro Médico Naval en su dimensión educa

70

Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, determinar la relación que existe entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Crítica Pediátrica del Centro Médico Naval, Callao - 2014.

La metodología utilizada ha sido de tipo cuantitativa, no experimental y correlacional, puesto que permitió observar y describir los constructos sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción familiar tal como existe en la realidad. La población para este estudio está conformada por 680 familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Crítica Pediátrica del centro Médico Naval del Callao, y la muestra obtenida a través de un proceso probabilístico corresponde a 246 familiares.

A través del uso del instrumento validado por expertos, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento a una muestra de 30 familiares y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable según el programa SPSS 21.0, cuyos valores obtenidos fueron 0,655 para la variable Calidad de cuidado de enfermería y 0.756 para la variable Satisfacción Familiar. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y figuras en barras obteniéndose que el 59.76 % de los familiares perciben que existe una buena calidad del cuidado de enfermería, un 28.05% un nivel regular y un 12.20% perciben que existe una mala calidad del cuidado y con respecto a la satisfacción el 19.92 % de los familiares se sienten satisfechos con el cuidado de enfermería, un 44.72% medianamente satisfechos y un 35.37% se encuentran no satisfechos.

Y según la prueba estadística de Rho de Spearman el grado de correlación entre las variables de estudio es fuerte (0.724). Por lo tanto existe relación positiva entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de familiares del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina Crítica Pediátrica del Centro Médico Naval del Callao, en el año 2014.

Palabras Claves: *Satisfacción, humana, oportuna, continua, segura, calidad.*

Abstract

For the development of this investigation, it has been necessary to consider a general objective, determine the relationship between " quality of nursing care and family satisfaction of patients hospitalized in the Department of Critical Care Medicine Pediatric Naval Medical Center Callao - 2014".

The methodology used to conduct this study was quantitative type, not experimental and correlational since it allowed us to observe and describe the constructs on the quality of nursing care and family satisfaction as it exists in reality. The population for this study consists of 680 families of patients hospitalized in the Pediatric Critical Care Medicine Service of the Callao Naval Medical Center, and the sample obtained from a probabilistic process corresponds to 246 families.

Through the use of the instrument validated by experts, the reliability thereof is measured by applying the instrument to a sample of 30 family and resulted in an acceptable reliability as the SPSS 21.0 program, whose values were 0.655 for the variable quality nursing and 0.756 for the variable Family Satisfaction. The results were described through frequency tables and figures in the bars obtained 59.76 % of the families perceive that there is a good quality of nursing care a regular level 28.05 % and 12.20% perceive that there is poor quality city and satisfaction regarding the 19.92 % of families are satisfied with nursing care a fairly satisfied 44.72 % and 35.37 % they are not satisfied.

And according to statistics Spearman Rho test the correlation between the study variables it is strong (0.724). Therefore there is a positive relationship between the quality of nursing care and satisfaction of family inpatient in Pediatric Critical Care Medicine Service of the Callao Naval Medical Center in 2014.

Key words: human, timely, continuous, safe, quality satisfaction.