



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Satisfacción del usuario hospitalizado sobre el cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Medicina Hospital

Sergio Bernales E. Comas – 2016

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

AUTORA

Reyes Huaman, Brenda Briseida

ASESORA

Mg. Lucy Tani Becerra Medina

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cuidado de Enfermería en las diferentes etapas de vida.

LIMA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios

Por permitirme llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres, mis Hermanas y Tía.

Por su apoyo permanente, por los ejemplos de perseverancia, por sus valores, sus consejos, por el motivo firme que me brindaron día a día, ello me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por brindarme su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi Universidad, gracias por haberme permitido formarme, a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, en especial a mi Asesora la Mg. Lucy Becerra que me ayudo en este proceso de investigación. Gracias. A todos ustedes, que fueron responsables de realizar sus aportes, que el día de hoy se vea reflejado en la culminación de mi paso por la Universidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Satisfacción del Usuario hospitalizado sobre el cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Sergio Bernales E. Comas – 2016”

JURADO CALIFICADOR

Vocal

Secretario

Presidente

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **BRENDA BRISEIDA REYES HUAMAN**, con DNI **72316249**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, de Enero del 2017

Brenda Briseida Reyes Huaman

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“Satisfacción del Usuario hospitalizado sobre el Cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Sergio Bernales E. Comas – 2016”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de probación para obtener el título Profesional de Enfermería.

Brenda Briseida Reyes Huaman

ÍNDICE

RESUMEN	I
Abstract	II
I. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Realidad problemática.....	3
1.2 Trabajos previos.....	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	8
1.4 Formulación del problema.....	15
1.5 Justificación.....	16
1.6 Objetivos	16
1.6.1 General.....	16
1.6.2 Específicos	16
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo de estudio.....	17
2.2 Diseño de investigación	17
2.3 Operacionalización de variables	18
2.4 Unidad de análisis, población muestra y diseño muestral.....	19
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.6 Métodos de análisis de datos.....	20
2.7 Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	37

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la satisfacción del usuario hospitalizado sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Sergio Bernales E. Comas – 2016. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, con un estudio de diseño no experimental, de corte transversal, en la cual se recolectó los datos para generar información aplicando un instrumento previamente validado.

En la dimensión biológica se obtuvo como resultados que un 55% de los usuarios perciben una satisfacción media, mientras que el 20% tienen una satisfacción baja sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería; en la dimensión espiritual se obtuvo un nivel de satisfacción media con un 58.82% y con un 27.27% satisfacción baja; en cuanto a la dimensión emocional se resalta que el índice de respuesta arrojó estar medianamente satisfecho: 54.4% y 20.5% bajo. Concluyéndose que la satisfacción de la población encuestada es de nivel medio 82% sobre el cuidado que brinda el profesional de Enfermería.

Palabras Clave: Cuidado, enfermera, usuario, satisfacción

Abstract

The present research had as general objective to determine the satisfaction of the hospitalized user about the care provided by the nursing professional of the Hospital Service of the Hospital Sergio Bernales E. Comas - 2016. A quantitative approach was carried out, with a design study Experimental, cross-sectional, in which the data was collected to generate information applying a previously validated instrument. In the biological dimension, results were obtained that 55% of the users perceived an average satisfaction, while 20% had a low satisfaction about the care provided by the nursing professional; In the spiritual dimension a mean level of satisfaction was obtained with 58.82% and with 27.27% satisfaction low; In terms of the emotional dimension, it is emphasized that the response rate was moderately satisfied: 54.4% and 20.5% low. Concluding that the satisfaction of the population surveyed is of average level 82% on the care provided by the nursing professional.

Keywords: Care, nurse, user, satisfactions