



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados servicio de  
medicina en un Hospital Público del Callao, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Enfermería

**AUTORA:**

Br. Cueva Hernández, Karen Stefany (ORCID: 0000-0001-6867-1722)

**ASESORA:**

Mgr. Becerra Medina, Lucy Tani (ORCID: 0000-0002-4000-4423)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión de Salud

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a mi mamá ya que sin ella yo no estaría ejerciendo esta profesión, segundo lugar, a Dios quien guía mi camino a fin de poder culminar con éxito y satisfacción esta investigación, por otro lado, le dedico a mi familia porque ellos me inculcan a continuar a pesar de los obstáculos en el camino.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque guía mis ganas de continuar en este trayecto y alcanzar mis metas.

A mis padres, porque ellos son mi motivación para seguir adelante brindándome su apoyo incondicional día a día y más que todo ahora por la pandemia mi madre quien me impulsa e inspira a culminar mi carrera a pesar de las adversidades.

A mi asesora LUCY BECERRA quien otorgó diariamente sus experiencias, compromiso y entrega en la investigación mediante sus correcciones en cada clase lo que hizo posible que desarrolle bien mi estudio.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	v
Abstract	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>12</b>
2.1. Diseño de investigación	12
2.2. Variables, Operacionalización	13
2.3. Población y muestra	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	15
2.6. Método de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	15
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>17</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>19</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>22</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>23</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>31</b>

## **RESUMEN**

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal Determinar la calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en un hospital público del Callao, 2020. La teoría que respalda esta investigación es la de Avedis Donabedian quien estudia la Calidad del cuidado brindados por el enfermero, de lo cual sus tres dimensiones son: técnico – científica, humana y entorno.

Enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 35 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento utilizado fue de la autora Altamirano Cáceres Sandra Ximena.

Resultados: Desde la percepción que tuvieron los pacientes hospitalizados del Servicio de medicina sobre la calidad del cuidado, el 63% tienen una percepción como media, un 11% perciben como baja. Según sus dimensiones los pacientes hospitalizados percibieron como media en las dimensiones Humana un 57%, Entorno un 54% y en Técnico Científica 51%.  
Conclusión: Los pacientes del servicio de medicina obtuvieron una percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero donde manifestaron esta como media, a su vez un porcentaje menor lo perciben como baja.

**Palabras Clave:** Calidad del cuidado, Enfermería, Pacientes.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research study was to determine the quality of nursing care in patients hospitalized in the medical service in a public hospital in Callao, 2020. The theory behind this research was from Avedis Donabedian who studies the quality of care provided by the nurse, its three dimensions are: technical - scientific, human and environment.

Quantitative approach, basic type, non-experimental design, descriptive and cross-sectional level. The population consisted of 35 patients hospitalized in the medical service who meet the inclusion and exclusion criteria. The instrument used was by the author Altamirano Cáceres Sandra Ximena.

Results: From the perception that hospitalized patients of the Medicine Service had about the quality of care, 63% have an average perception, 11% perceive it as low. According to their dimensions, hospitalized patients perceived an average of 57% in Human dimensions, 54% in Environment and 51% in Scientific Technician. Conclusions: The patients of the medicine service obtained a perception about the quality of nursing care where they stated this as mean, while a lower percentage perceives it as low.

**Keywords:** Quality of care, Nursing, Patients.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BECERRA MEDINA DE PUPPI LUCY TANI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD y Escuela Profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES HOSPITALIZADOS SERVICIO DE MEDICINA EN UN HOSPITAL PÚBLICO DEL CALLAO, 2020", del (los) autor (autores) CUEVA HERNANDEZ KAREN STEFANY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, 29 de julio de 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BECERRA MEDINA DE PUPPI LUCY TANI <b>DNI:</b> 07733851 <b>ORCID</b> 0000-000-2400-4423	Firmado digitalmente por: LDEPU9 el 29 Jul 2020 15:55:00