



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de pacientes y familiares de los servicios sanitarios, 2015-2020.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Enfermería

AUTOR:

Br. Joel Alberto Retto Carcasi (ORCID: 0000-0002-9619-3446)

ASESORA:

Mónica Elisa Meneses La Riva (ORCID: 0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Perinatal e infantil

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Rosendo Retto Vega y Sinovia Carcasi Ochochoque, por el infaltable apoyo y los grandes valores que inculcaron, son mi gran ejemplo a seguir y su perseverancia para dar lo mejor en el camino de la vida para dar lo mejor a mis hermanos y a mí; por el sacrificio para triunfar a lo largo d la vida y por lograr hacer una mejor persona cada día.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme por brindarme salud y poder disfrutar de la vida justo a mis eres querido y a esas a amistades que a pesar del paso de los años aún perdura, gracias por ayudarme a lograr cumplir con el objetivo de culminar mi carrera profesional: doy gracias a la Universidad César Vallejo; por acogerme para lograr desarrollar me profesional mente y a mis docentes, en especial a la Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, por su paciencia y dedicación gracias.

Índice

Contenido

Carátula

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Índice..... iv

RESUMEN v

ABSTRACT.....vi

I. INTRODUCCION..... 1

II. MÉTODO..... 11

2.1. Tipo y diseño de investigación:..... 11

2.2. Población y muestra..... 11

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 11

2.4. Procedimiento 13

III: RESULTADOS..... 16

IV. Discusión..... 26

 Calidad de la atención percibida desde la perspectiva de los usuarios con discapacidad 30

VII. Conclusiones 32

VIII. Recomendaciones..... 33

REFERENCIAS 34

ANEXOS

RESUMEN

El enfermero(a) brinda cuidados y educación en salud para satisfacer las necesidades madre- niño, para evitar los riesgos en salud y asegurar la calidad de vida futura. Asimismo, la primera percepción de la calidad de los servicios de enfermería que se presta a las madres es una oportunidad de fidelizar su continuidad en los establecimientos de salud. Objetivo es sistematizar las evidencias sobre la percepción de la Calidad del cuidado de enfermería en familiares, pacientes atendidos en los establecimientos de salud 2015-2020. Metodología fue descriptiva, retrospectivo de sistematización de revisión sistemática. Población conformada por 40 artículos encontradas en las bases Pubmed, Scielo, Lilacs y Ebsco, y otras más. Los resultados obtenidos de los 33 artículos científicos aportaban al tener información útil para el análisis los cuales la mayoría de los artículos con un 15% fueron obtenidos de la base de datos de Scielo. Asimismo, un 72% fue de idioma español, y el 21% en inglés y 7% en portugués. Asimismo, los hallazgos más relevantes tenemos: La labor de enfermero se centra en la calidad de atención que recibe los usuarios para la satisfacción de los servicios sanitarios que se ofrece, Garantizar un entorno seguro al usuario para cubrir sus demandas sanitarias, La satisfacción de los servicios que se presta a los pacientes hospitalizados y familiares y la calidad de la atención percibida de los usuarios con discapacidad y teoría que sustenta en su mayoría de los estudios fueron las teorías de Donabedian A. y SERVQUAL respectivamente. Se concluye que la calidad y satisfacción están vinculadas y requieren de información oportuna, buenas relaciones interpersonales, buen trato y repuesta oportunas a las necesidades y demanda terapéutica en sentido humano que requiere el paciente y la familia.

Palabras claves: Percepción, Calidad, cuidado, enfermería, madres de niños

ABSTRACT

The nurse provides health care and education to meet mother-child needs, to avoid health risks and to ensure future quality of life. Likewise, the first insight into the quality of nursing services provided to mothers is an opportunity to build loyalty to their health facilities. The objective is to systematize the evidence on the perception of the quality of nursing care in family members, patients served in health facilities 2015-2020. Methodology was descriptive, retrospective systematization of systematic review. Population made up of 40 articles found in the Pubmed, Scielo, Lilacs and Ebsco databases, and others. The results obtained from the 33 scientific articles provided useful information for the analysis. Most of the articles with 15% were obtained from the Scielo database. Likewise, 72% were in Spanish, 21% in English and 7% in Portuguese. Likewise, the most relevant findings are as follows: The work of the nurse focuses on the quality of care received by users for the satisfaction of the health services offered, ensuring a safe environment for the user to meet their health demands, the satisfaction of services provided to hospitalized patients and families and the quality of care perceived by users with disabilities and theory that supports most of the studies were the theories of Donabedian A. and SERVQUAL respectively. It is concluded that quality and satisfaction are linked and require timely information, good interpersonal relationships, good treatment and timely response to the needs and therapeutic demand in the human sense required by the patient and family.

Keywords: Perception, Quality, care, nursing, mothers of children



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENESES LA RIVA MONICA ELISA, 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 DE ENFERMERÍA DESDE LA PERCEPCIÓN DE FAMILIARES DE LOS

SERVICIOS SANITARIOS, 2015-2020.", del (los) autor (autores) RETTO CARCASI JOEL ALBERTO, 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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENESES LA RIVA MONICA ELISA DNI: 09429302 ORCID 0000-0001-6885-9207	Firmado digitalmente por: MLARIV el 29 Jul 2020 14:06:41