



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del
paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital
Cayetano Heredia, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Gloria Maritza, Rosales Ponte

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ-2017

Página de Jurado

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Presidente

.....
Dra. Nancy Cuenca Robles
Secretario

.....
Dr. Felipe Guizado Oscoco
Vocal

Dedicatoria

A mi Dios todo poderoso por ser mi ayudador y Fortaleza en momentos de desánimo y a mi madre por enseñarme hacer valiente y hermanos por apoyarme en todo.

Agradecimiento

A los pacientes adulto mayores y Jefe del Servicio de Medicina, Dr. Antonio Hernández

y enfermeras del Servicio.

Al Director del Hospital Cayetano Heredia por permitirme a realizar en sus instalaciones este trabajo de Investigación en beneficio de los pacientes.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejos por sus enseñanzas y paciencia.

Al Dr. Felipe Guizado Oscoco por el apoyo brindado en la realización del presente trabajo de investigación.

A mis hermanos que me apoyaron en todo y a Dios por iluminarme a seguir adelante.

Declaratoria de autenticidad

Yo Gloria Maritza Rosales Ponte, estudiante del Programa: Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08578410, autora de la tesis titulado “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina” del hospital Cayetano Heredia, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- La tesis no ha sido plagiada
- Los datos presentados y los resultados son reales
- Certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en el trabajo de Investigación es mi autoría.
- Identificarse la falta de fraude, asumo las consecuencias y sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Martín de Porres, 13 de Agosto del 2016

Gloria Maritza Rosales Ponte

DNI N° 03658096

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, se elabora la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentando el trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina” del hospital Cayetano Heredia, 2016. Que tiene como objetivo Establecer el Nivel de Cálida de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016.

La enfermera debe comprender su labor principal que es diagnosticar las reacciones humanas, esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente, el cuidado como un estado humano, el cuidado como un imperativo moral e ideal, el cuidado como afecto, el cuidado como interrelación personal, y por último, el cuidado como una intervención profesional en la cual ayudará a la enfermera a escoger los planteamientos de cuidados más adecuados para las necesidades de los pacientes adulto mayor. Bustamante Edguien S. (1996)

Este estudio de investigación se hará llegar a las autoridades de dicho hospital los resultados con el fin de mejorar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción al paciente adulto mayor, lo cual contribuirá en su recuperación.

El presente estudio está estructurado y se ha organizado en seis secciones:

Primera sección: Introducción, describe antecedentes del estudio muestra los fundamentos científicos, técnica o humanista, justifica, describe y formula el problema de investigación y luego de esa revisión se formula las hipótesis y objetivos. La segunda sección: Marco metodológico, que contiene las variables, operacionalización y las especificaciones de la metodología a usar para validar las

hipótesis planteadas en el estudio diseño población, muestra y muestreo e instrumentos de recolección de datos. La tercera sección: Resultados obtenidos durante el trabajo de campo. La cuarta sección: Es la Discusión de los resultados y además las conclusiones, recomendaciones del estudio y referencias bibliográficas.

Lista de contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenidos.	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
1. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3. Justificación	31
1.4. Problema	33
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	39
2.4. Tipos de estudio	39
2.5. Diseño de investigación	40
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	
3.1 Descripción	46

IV.DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	67
VIII. ANEXOS	72
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento	
Anexo 3: Formato de validación de instrumento	
Anexo 4: Matriz de datos	

Lista de tablas

	Pág
Tabla 1 Operacionalización de las variables calidad de atención	38
Tabla 2 Operacionalización de las variables satisfacción del usuario	39
Tabla 3 Muestra	41
Tabla 4 Resumen del Procesamiento de los Casos V.1	43
Tabla 5 Estadística de confiabilidad V.1	43
Tabla 6 Resumen del Procesamiento de los Casos V.2	43
Tabla 7 Estadística de confiabilidad V.2	44
Tabla 8 Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hosp, Cayetano Heredia, Lima 2016	46
Tabla 9 Niveles de la calidad de atención de la enfermera del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	47
Tabla 10 Niveles de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	48
Tabla 11 Distribución de frecuencias entre la calidad de atención de la Enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	49
Tabla 12 Distribución de frecuencias entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	50
Tabla 13 Distribución de frecuencias entre humano y la atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina.	51
Tabla 14 Distribución de frecuencias entre el entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio	52
Tabla 15 Grado de correlación y nivel de significativa entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	53
Tabla 16 Grado de correlación y nivel de significación entre el nivel técnico	

y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	54
Tabla 17 Grado de correlación y nivel de significación entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	55
Tabla 18 Grado de correlación y nivel de significación entre el nivel entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	56

Lista de figuras

	Pág
Figura 1 Niveles de la calidad de atención de la enfermera al paciente Adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	47
Figura 2. Niveles de satisfacción del paciente adulto mayor del Servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	48
Figura 3. Niveles de la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	49
Figura 4. Niveles entre el nivel técnico y la calidad de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	50
Figura 5. Niveles entre el nivel humano y la calidad de atención de la Enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	51
Figura 6 Niveles entre el entorno y la calidad de atención de la Enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del Servicio de Medicina	52

Resumen

El presente estudio de investigación titulado: “Cálida de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016”.

Tuvo como objetivo: Establecer el Nivel Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, durante los meses de Enero a Julio del 2016.

Se apoya en el autor Donabedian, quien refiere que son tres los componentes de la calidad asistencial (dimensión técnica-dimensión humana – dimensión Entorno) y satisfacción del Adulto Mayor.

El Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo Descriptivo y de corte transversal, en la cual se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra considerada para el estudio fue conformada por 60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia.

Las conclusiones de este estudio muestran que existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, rho 697, p = 0,00.

Palabras claves: Calidad de atención y Satisfacción del Paciente.

Abstract

This research study entitled "Warm care nurse and patient satisfaction elderly service Medicine Hospital Cayetano Heredia Lima 2016".

It aimed to: Set the quality level care nurse and patient satisfaction elderly medical service Hospital Cayetano Heredia, during the months of January to July 2016.

It relies on the author Donabedian, who reports that there are three components of care quality (technical-scale human dimension - dimension Environment) and satisfaction of the elderly.

The methodological design was an applicative research Decorte Descriptive type and cross, which is used as a technique and as an instrument survey questionnaire. The sample considered for the study was made up of 60 elderly hospitalized patients who were found in the health service hospital Cayetano Heredia.

The findings of this study show that there is a relationship between level of quality care and nurse satisfaction for the elderly patient medicine service Cayetano Heredia Hospital, Lima 2016, rho 697, $p = 0.00$.

Keywords: Quality of Care and Patient Satisfaction.