



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Calidad del Cuidado de Enfermería Percibida por Pacientes Hospitalizados en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTOR:

Zamora Lozano, Marbin Russel (ORCID: 0000-0001-6901-2059)

ASESORA:

Dra. Gamarra Sánchez, María Elena Mercedes (ORCID: 0000-0003-2672-8828)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

Trujillo – Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por darme fuerzas durante este proceso para poder culminar y lograr mis objetivos.

A mi familia por su apoyo incondicional, su sacrificio, su entendimiento y su amor en todos estos años, es un privilegio y orgullo tenerlos en mi vida.

Finalmente, quiero dedicar este trabajo a aquellos compañeros que recién empiezan esta experiencia maravillosa, todo se puede lograr siempre con mucho esfuerzo y determinación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por tantas bendiciones a lo largo de mi vida, por haber sido mi fortaleza en momentos difíciles.

Gracias a mi familia que estuvieron pendientes de cada paso dado en mi vida universitaria, han sido el soporte necesario y no podría pedir más, gracias por los valores y principios inculcados.

Agradezco a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus experiencias y conocimientos en mi preparación profesional, de manera especial a la directora María Elena Gamarra, asesora de tesis quien me guío con paciencia y rectitud.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calidad del cuidado en la dimensión estructura desde la perspectiva del paciente de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020.....	18
Tabla2: Calidad del cuidado en la dimensión proceso desde la perspectiva del paciente de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020.....	19
Tabla 3: Calidad del cuidado en la dimensión resultado desde la perspectiva del paciente de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020.....	20

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo para determinar la calidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería a los pacientes en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020. Este estudio es de tipo cuantitativo, diseño descriptivo simple, no experimental y transversal. La población fue de 132 pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización y la muestra estuvo conformada por 98 pacientes mayores de 18 años y que estuvieron internados más de 4 días. Se aplicó un cuestionario que estuvo conformada de 35 ítems y se dividió en 3 dimensiones para evaluar la calidad del cuidado que brinda enfermería. Se obtuvieron los siguientes resultados, el 11.2% de los encuestados fueron hombres y el 88.8% fueron mujeres; en la dimensión de estructura el 20.4% lo califico alto, el 46.9% medio y el 32.7% bajo; en la dimensión proceso el 30.6% lo califico alto; el 40.8% medio y el 28.6% bajo; y en la dimensión resultado el 31.6% lo califico como alto, el 38.8% medio y el 29.6% bajo. En conclusión, el profesional de enfermería debió brindar una mejor atención de cuidado a los pacientes para satisfacerlos.

Palabras claves: Enfermero, cuidado, salud, pacientes.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining the quality of care that nursing professionals provide to patients in the hospitalization service of the Regional Teaching Hospital of Trujillo City, 2020. This study is of a quantitative type, simple descriptive design, transversal and not experimental. The population consisted of 132 hospitalized patients in the hospitalization service and the sample consisted of 98 patients over 18 years of age who were hospitalized for more than 4 days. A questionnaire consisting of 35 items was applied and it was divided into 3 dimensions to evaluate the quality of care provided by nursing. The following results were obtained, 11.2% of the surveyed people were men and 88.8% were women; In the structure dimension, 20.4% rate it high, 46.9% medium and 32.7% low; In the process dimension, 30.6% rate it high; 40.8% medium and 28.6% low; and in the result dimension, 31.6% rate it as high, 38.8% medium and 29.6% low. In conclusion, the nursing professional should have provided better care to the patients to satisfy them.

Keywords: Nurse, care, health, patients.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GAMARRA SANCHEZ MARIA ELENA MERCEDES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, 2020", cuyo autor es ZAMORA LOZANO MARBIN RUSSEL, 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 la 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.

TRUJILLO, 10 de Mayo del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GAMARRA SANCHEZ MARIA ELENA MERCEDES DNI: 17921697 ORCID 0000-0003-2672-8828	Firmado digitalmente por: MGAMARRA el 10-05- 2022 18:58:53

Código documento Trilce: TRI - 0300692