



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
RELACIÓN AL CUIDADO QUE RECIBE DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL  
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL  
REGIONAL DE LAMBAYEQUE – 2015.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**Autora:  
Bach. Larrea Saldaña Marcia Alejandra**

**PIMENTEL – PERÚ  
2015**

## RESUMEN

La satisfacción del usuario es un indicador de la atención otorgada, se mide a través de las expectativas y percepciones del usuario, siendo enfermería una disciplina que tiene por objeto desarrollar conocimientos que sirven para definir y guiar la práctica, satisfaciendo las necesidades del usuario. Teniendo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación al cuidado que recibe del profesional de enfermería en el Servicio de cirugía del HRL, el método fue cuantitativo- descriptivo – correlacional; la población y la muestra fue 50 usuarios hospitalizados. Se aplicó 2 instrumentos, validados a nivel internacional, uno es el “SERVQUAL” mide expectativas y percepciones del usuario, otro es la encuesta evalúa la percepción de comportamientos del cuidado, tuvo como resultados: en relación al cuidado de enfermería según la dimensión técnica – científico el 42% percibe un cuidado regular, 16% excelente y 16% malo, dimensión psicosocial tuvo como resultado 38% un cuidado regular y 14% excelente, también se determinó las percepciones y expectativas de los usuarios según los indicadores: Confiabilidad tuvo como resultado que el 52% está insatisfecho y 48% satisfecho, capacidad de respuesta obtuvo que el 59.33% está insatisfecho y el 40.7% satisfecho, seguridad mostró que el 59% insatisfecho y 41% satisfecho, empatía reveló que el 56.4% se encuentra insatisfecho y 43.6% satisfecho y aspectos tangibles tuvo que el 61% se encontró insatisfecho y 39% satisfecho, se concluyó que el cuidado que brinda el enfermero es regular, mostrando porcentajes altos de insatisfacción. En todo momento se guardó respeto por los principios de la bioética y de rigor científico.

## **ABSTRACT**

User satisfaction is an indicator of the attention given, measured through the expectations and perceptions of the user, still nursing a discipline that aims to develop knowledge which serve to define and guide practice, meeting the needs of the user. Aiming: Determining the level of user satisfaction in relation to the care it receives from the nurse in the surgery department of HRL, the method was quantitative-Description - Correlate; the population was 50 inpatients. 2 instruments one is the "SERVQUAL" which measures the expectations and perceptions of the user is applied, another is the survey that assesses the perception of behaviors care, had the following results: in relation to nursing care as the technical dimension - Scientific 42 % perceive regular care, 16% good and 16% bad, psychosocial dimension it resulted in 38% regular care and 14% excellent, perceptions and expectations of users was also determined according to the indicators: Reliability had resulted in 52 % were dissatisfied and 48% satisfied, responsiveness obtained the 59.33% are dissatisfied and 40.7% satisfied, safety showed that 59% dissatisfied and 41% satisfied, empathy revealed that 56.4% are dissatisfied and 43.6% satisfied and tangible aspects that 61% had found dissatisfied and 39% satisfied, it was concluded that the nursing care provided is regularly showing high rates of dissatisfaction. At all times respect was saved by the principles of bioethics and scientific rigor.