



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Enfermería

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO
ENFERMERO BRINDADO EN EL SERVICIO DE
CIRUGÍA. HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE
BELÉN DE LAMBAYEQUE. ENERO- MARZO DEL
2015.**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

**BACH. MORALES CASTILLO GLENDY ZOILITA
BACH. MEDINA DÍAZ NELLY**

Pimentel julio del 2015

RESUMEN

La satisfacción es un indicador importante de la calidad del cuidado enfermero y por lo tanto, base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del usuario en la cual la enfermera debe estar comprometida, actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del usuario, es por eso que esta investigación de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva simple tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del cuidado enfermero brindado en el servicio de cirugía de un Hospital de Lambayeque enero a marzo de 2015.

La población muestral fue de 33 usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, aplicándoles el cuestionario modificado SERVQUAL.

Los datos se procesaron con la herramienta informática de Excel, aplicándose estrategias para resguardar los principios éticos y los criterios de cientificidad. Los resultados revelan que el 39,81% de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía se sienten insatisfechos respecto a la globalidad de las dimensiones del cuidado de enfermería.

Las dimensiones más afectadas y visualizadas por el porcentaje de insatisfacción son: responsabilidad o capacidad de respuesta (55,30%), empatía (53,33%) y tangibilidad (55,30%).

Destacándose la satisfacción en las dimensiones de confiabilidad (73,94%) y seguridad (90,91%). Concluyéndose que sólo 60,19% de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía están satisfechos con la calidad del cuidado enfermero.

Abstract

The satisfaction is an important indicator of the quality of nursing care and therefore essential to rethink aspects in greater user satisfaction in which the nurse must be committed basis, acting in a responsible and dedicated to ensure full satisfaction, that is why this investigation quantitative type, not experimental, simple descriptive aimed to determine the level of user satisfaction regarding the quality of nursing care provided in the surgery department of a hospital in Lambayeque January to March 2015 .

The sample population was 33 people who met the inclusion and exclusion criteria, applying the modified SERVQUAL questionnaire.

The data were processed with the software tool Excel, applying strategies to safeguard the ethical principles and criteria of scientific nature. The results show that 39.81% of the patients hospitalized in the surgery department are unhappy regarding about the global dimensions of nursing care.

The most affected and displayed by the percentage of dissatisfaction dimensions are: accountability or responsiveness (55.30%), empathy (53.33%) and tangibility (55.30%).

Highlighting satisfaction in the dimensions of reliability (73.94%) and Safety (90.91%). Concluding that only 60.19% of those hospitalized in the surgery service users are satisfied with the quality of nursing care.