



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Enfermería

TESIS

**SATISFACCIÓN DE LA PUÉRPERA SOBRE EL
CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE
GINECOLOGÍA. HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE
BELÉN DE LAMBAYEQUE**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

BACH. LEGUIA PAZ INGRID JANET

BACH. SÁNCHEZ SANDOVAL LUIS ELECTO

Pimentel, julio de 2015

RESUMEN

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante para determinar la calidad en salud, partiendo de este enfoque surgió la necesidad de realizar este estudio que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado enfermero brindado en el servicio de Ginecología del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. La investigación fue, cuantitativa no experimental, descriptivo simple, transeccional. El tamaño calculado fue de 87 puérperas, usándose el muestreo probabilístico simple. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario SERVQUAL. Los datos se procesaron en la herramienta estadística Excel, aplicándose estrategias para resguardar los principios éticos y criterios de científicidad. La muestra reveló que el 64.94% de las puérperas están satisfechas. La dimensión que presenta un porcentaje menor de satisfacción es la de capacidad de respuesta con un 59.77%. Concluyendo que la mayoría de las puérperas están satisfechas con el cuidado enfermero; sin embargo, existe un porcentaje significativo de ellas que están insatisfechas, por aspectos referidos con los trámites documentarios, informes exámenes de laboratorio, otros. El conocer el nivel de satisfacción de las puérperas permite planificar e implementar una asistencia de calidad.