



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

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

TESIS

**Nivel de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero a los usuarios hospitalizados en los servicios de ginecología y cirugía. Hospital Provincial
Docente Belén Lambayeque. 2014.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORAS:

Bach. Ríos Sandoval Daysi Paola

Bach. Vilcherrez Seminario Karen América

Pimentel Junio del 2014

Resumen

El nivel de satisfacción de los usuarios es uno de los parámetros que actualmente se tiene en cuenta para evaluar la calidad del cuidado enfermero, por ende, es importante conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios con respecto al cuidado que brinda la enfermera, porque es el recurso humano más cercano a éste. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero a los usuarios en Ginecología y Cirugía del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Abril de 2014. Este estudio cuantitativo, descriptivo transversal. La muestra estuvo constituida por 70 usuarios seleccionados por muestreo aleatorio proporcional. El instrumento utilizado fue un cuestionario 26 ítems tipo alternativa múltiple. Los datos se procesaron en el programa Microsoft Excel. Se aplicaron estrategias para asegurar los principios éticos y de rigor científico. Los resultados revelan: En Cirugía 57.1% se sienten insatisfechos y 39.3% parcialmente satisfechos; Ginecología 76.2% parcialmente satisfechos; con respecto a la calidad del cuidado enfermero. Con relación a las dimensiones: En Cirugía 89.3% se muestran insatisfechos; Ginecología 50% se sienten insatisfechos en la dimensión técnica y en la humana, en Cirugía 82.1% se sienten parcialmente satisfechos y 7.1% insatisfechos; Ginecología 61.9% se sienten parcialmente satisfechos. La dimensión entorno en Cirugía 82.1% se muestran parcialmente satisfechos y Ginecología 69% totalmente satisfechos. Concluyendo que se debe concientizar al profesional de enfermería sobre la importancia del cuidado humanizado y el trato que merece el usuario como ser holístico.

Palabras claves: Cuidado, enfermería, satisfacción, usuario.

Abstract

The level of user satisfaction is one of the parameters that are currently taken into account to assess the quality of nursing care, therefore, it is important to know the degree of satisfaction that users have regarding the care given by the nurse, because is the closest to this human resource. This research aimed to determine the level of satisfaction about the quality of nursing care users in Gynecology and Surgery Teaching Bethlehem Provincial Hospital of Lambayeque. April 2014 This quantitative study, descriptive cross. The sample consisted of 70 members selected by proportional random sampling. The instrument used was a questionnaire 26-item multiple choice type. The data was processed in Microsoft Excel. Strategies were implemented to ensure the ethical and scientific rigor principles. The results reveal: 57.1% In Surgery are dissatisfied and 39.3% partially satisfied; 76.2% partially satisfied Gynecology; regarding the quality of nursing care. Regarding the dimensions: In Surgery 89.3% are dissatisfied; Obstetrics 50% are dissatisfied in technical and human dimension in Surgery 82.1% feel partially satisfied and dissatisfied 7.1%; Gynecology 61.9% feel partially satisfied. The dimension environment Surgery is 82.1% partially satisfied and 69% totally satisfied Gynecology. Concluding that should sensitize the nurse about the importance of humanized care and treatment should be holistic as the user.

Key words: Care, nursing satisfaction, user.