UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
BIBLIOTECA CENTRAL
U N U
1854T

EXPECTATIVAS, PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS HOSPITALIZADOS ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - 2011

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciados en Enfermería

Bach. Enf. Augusto Daicoro, Bardales Rengifo
Bach. Enf. Tereza Ziledy, Cori Campoo

PUCALLPA - PERÚ
2011

ESTA TESIS FUE APROBADA POR EL JURADO CALIFICADOR DE LA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Mg. Teresa de Jesús Eléspuro Najar
Presidente

Lic. Enf. Ynés del C. Tavera Arévalo
Miembro

Lic. Enf. Carlos A. Ramos Bardales
Miembro

Dra. Auristela Chávez Vidalón
Asesora

Bach. Enf. Augusto D. Bardales Rengifo
Graduado

Bach. Enf. Tereza Z. Cori Campoo
Graduado

Dedicado a todos mis seres queridos por su apoyo incondicional que hicieron posible la culminación de este trabajo de tesis.

Augusto

Dedicado a mis queridos padres y hermanos quienes son la fuente de inspiración en mis metas trazadas.

Tereza

AGRADECIMIENTO

- Agradecemos a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud quienes nos motivaron y guiaron en nuestra formación profesional.
- A la jefa de enfermeras (os) del Hospital Regional de Pucallpa quien nos brindó las facilidades para la recolección de los datos y, a las enfermeras (os) de los servicios de medicina y cirugía colaboradores en la presente investigación.
- A los usuarios hospitalizados sujetos de estudio por su valiosa colaboración durante la recopilación de la información.
- Un especial agradecimiento a la Dra. en Enf. Auristela Chávez Vidalon asesora y amiga, por su acompañamiento, paciencia y palabras de motivación durante la ejecución del estudio.

INDICE DEL CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA..... iii
AGRADECIMIENTO..... **iv**
INDICE DE CONTENIDO..... **v**
INDICE DE TABLAS..... **viii**
RESUMEN ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
INTRODUCCIÓN..... **xi**

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema..... 13
1.2. Objetivos de la investigación..... 15
1.2.1. Objetivo general 15
1.2.1. Objetivo específicos 15

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Marco teórico referencial..... 17
a) Nivel internacional..... 17
b) Nivel nacional..... 19
c) Nivel local..... 21
2.2. Marco teórico conceptual 22
2.2.1. Expectativa..... 22
a) Definición 22
b) Tipos de Expectativas..... 23
2.2.2. Percepción..... 23
a) Definición 23
b) Tipos de percepción..... 26
2.2.3. Satisfacción 27

a) Definición 27
b) Elementos que conforman la satisfacción del cliente... 28
2.2.4. Calidad del cuidado de enfermería 29
2.2.4.1. Niveles de calidad del cuidado 37
2.3. Definición de términos básicos 37
2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de variables 39
2.4.1. Hipótesis 39
2.4.2. Variables 39
2.4.3. Operacionalización de las variables 40

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de investigación 45
3.2. Población y muestra 45
3.2.1. Población 45
3.2.2. Muestra 45
3.3. Procedimiento de recolección de datos 46
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos 47
3.4.1. Técnica 47
3.4.2. Instrumento 47
3.4.2.1. Confiabilidad 49
3.4.2.2. Validez 49
3.5. Tratamiento de datos 50

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y discusión 51

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones 69

5.2. Recomendaciones 71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 72

ANEXOS..... 76

RESUMEN

Estudio no experimental con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, prospectivo y transversal, se realizó en usuarios hospitalizados del Hospital Regional de Pucallpa con la finalidad de determinar sus expectativas, percepciones y satisfacción acerca de la calidad del cuidado de enfermería. La muestra estuvo constituida por 250 usuarios comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía. Para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación se utilizó la encuesta de calidad SERVQUAL la cual fue adaptado según las variables en estudio, y para el análisis de los resultados se aplicó el paquete estadístico SPSS, versión 17 para Windows.

En cuanto a la percepción, los resultados indican que los usuarios tienen en su mayoría una percepción media 50.4% acerca de la calidad del cuidado de enfermería, debido a que solo se satisfacieron sus necesidades básicas y de terapia con medicamentos, así mismo aquellas de carácter psicológico, social y espiritual.

Al analizar las divergencias entre expectativa y percepción según estándares (aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía); se encontró que la diferencia más amplia corresponde a los aspectos tangibles reactivo "4" 2.11, referido a que el ambiente debe tener privacidad y con respecto a la diferencia más corta corresponde al mismo estándar en el reactivo "3" 0.61, referido a que el personal de enfermería está limpio y presentable.

De la muestra en estudio (250), el 50.0% están satisfechos, 31.2% están altamente satisfechos y 16.8% están de leve a moderadamente insatisfechos acerca de la calidad del cuidado de enfermería. Respecto al grado de satisfacción, según estándares de medición, en los estándares de aspectos tangibles, confiabilidad y seguridad el grado de satisfacción es de leve a moderadamente insatisfechos, mientras que en los estándares de respuesta rápida y empatía es de altamente satisfechos.

ABSTRACT

Non-experimental study with quantitative approach, descriptive design, prospective and transversal hospital users was carried out in the Regional Hospital of Pucallpa in order to determine their expectations, perceptions and satisfaction with the quality of nursing care.

The sample consisted of 250 users between the ages of 20 to 60 years, hospitalized in the medicine and surgery. To fulfill the objectives of this research was used SERVQUAL quality survey which was adapted according to the variables under study, and for the analysis of the results we applied the statistical package SPSS, version 17 for Windows.

In terms of perception, the results indicate that users are mostly a 50.4% average perception about the quality of nursing care, because only basic needs and drug therapy, and those of nature itself psychological, social and spiritual.

In analyzing the differences between expectation and perception as standards (tangibles, reliability, quick response, security and empathy) found that larger difference corresponds to the tangible aspects reactive "4" 2.11, relating to the environment should have privacy and with respect to the difference corresponds to the same standard cut in the reagent "3" 0.61, referred to the nursing staff is clean and presentable.

In the study sample (250), 50.0% are satisfied, 31.2% are highly satisfied and 16.8% are mild to moderately dissatisfied about the quality of nursing care. Regarding the degree of satisfaction, according to measurement standards, the standards of tangibles, reliability, safety and satisfaction is mild to moderately dissatisfied, while the standard quick response and empathy is highly satisfied.