

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERIA**



**CALIDAD DE ATENCION Y RELACIÓN CON SATISFACCIÓN DE
PACIENTES QUEMADOS, EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA, HUARAL-LIMA 2017.**

TESIS

PRESENTADO POR:

BACH. MERCEDES JENNY PABLO ESPIRITU

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ASESORA:

MG. ANA MARÍA AMANCIO CASTRO

LIMA, PERU

2018

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía, Hospital San Juan Bautista, Huaral-Lima 2017. El método que se utilizó fue descriptivo puesto que asocia la relación entre dos o más variables observadas en la realidad, el diseño de la investigación fue correlacional de corte transversal, de tipo cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 162 pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la cual obtuvo una confiabilidad fuerte de 0,875 y 0,862, siendo aplicable para el estudio. A través de los resultados obtenido se observa que el 29.01% de los pacientes encuestados perciben una calidad de atención buena, el 53.09% perciben una calidad de atención regular y un 17.90% una calidad de atención mala, también se evidencia que el 32.72% de los pacientes presentan un nivel de satisfacción completa respecto a la satisfacción de pacientes, el 52.47% presentan un nivel de satisfacción intermedia y un 14.81% un nivel de insatisfacción. Se concluyó que la variable calidad de atención está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de pacientes, según la correlación de Spearman de 0.691 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula. Se recomienda a la jefa del departamento de Enfermería del Hospital San Juan Bautista, realizar periódicamente encuestas para verificar, evaluar y revisar la calidad de la atención de enfermería percibida por los pacientes en hospitalización servicio de cirugía y que nos permitan la satisfacción del servicio, en cuanto a la calidad de atención.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del Paciente, eficiencia, seguridad, empatía.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of inpatients in the Department of surgery, Hospital Saint John the Baptist, Huaral-Lima 2017. The method used was descriptive since it is associated with the relationship between two or more variables observed in reality, the research design was correlational cross-section of quantitative type. The sample was conformed by 162 patients hospitalized in the Department of surgery. Survey was used as a technique for data collection and as the questionnaire instrument, which got a strong 0.875 and 0,862 reliability, being applicable to the study. Through the retrieved results is observed that the 29.01% of surveyed patients perceive a quality of good care, the 53.09% perceive a quality of regular care and a 17.90% poor service quality, is also evidenced that the 32.72% of patients they have a level of complete satisfaction regarding the satisfaction of patients, the 52,47 have a level of intermediate satisfaction and a 14.81% a level of dissatisfaction. It was concluded that the variable quality of care relates directly and positively to the variable satisfaction of patients, according to the Spearman correlation of 0.691 represented this as moderate result with a statistical significance of $p = 0.001$ being less than 0.01. The head of the Nursing Department of the San Juan Bautista Hospital is recommended to periodically carry out surveys to verify, evaluate and review the quality of the nursing care perceived by the patients in the hospitalization service of surgery and that allow us the satisfaction of the service, in regarding the quality of care.

Keywords: Quality of care, satisfaction of the patient, efficiency, safety, empathy.