

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE ENFERMERÍA



**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN
DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA, 2017**

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. LÓPEZ TUCTO, RAQUEL PAOLA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ASESOR: Dr. EDGAR LUCAS ALVIZURI GÓMEZ

Lima – PERU

2018

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, 2017. El método de estudio fue descriptivo, el diseño no experimental – correlacional, de corte transversal, nivel aplicativo con enfoque cuantitativo. Se trabajó con una población de 238 pacientes y una muestra de 147. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; para variable calidad de atención de enfermería se utilizó el cuestionario de Silvia Urrutia Mundaca (2015) que obtuvo una confiabilidad de 0,996 y para la segunda variable satisfacción del paciente se utilizó el cuestionario de Rosales Ponte (2017) tomado de Patricia Larson & Ferketich (1981) que tuvo una confiabilidad de 0,994. Los resultados fueron 23.1% de los pacientes encuestados perciben una calidad de atención de enfermería en un nivel bueno, el 44.2% perciben un nivel regular y un 32.7% un nivel malo, el 25.9% de los pacientes encuestados presentan un nivel alto de satisfacción, el 42,2% presentan un nivel medio y un 32.0% un nivel bajo. Se concluyó que la variable calidad de atención de enfermería está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del paciente, según la correlación Rho de Spearman de 0,999 representado este resultado como muy buena con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVE: Calidad, atención, enfermería, satisfacción, paciente.

ABSTRACT

The current research had the aim to establish the relationship existing between the nursing quality service and the patient satisfaction of the surgery service at Hospital Maria Auxiliadora, 2017. The study method was descriptive, the non - experimental – correlational design, cross - sectional, at application level with a quantitative approach. We worked with a population of 238 patients and a sample of 147. For data collection, we used the survey technique and the instrument applied was the questionnaire. For the variable of nursing quality service, the questionnaire of Silvia Urrutia Mundaca (2015) was used, with a reliability of 0.996 and for the second variable patient satisfaction, the questionnaire of Rosales Ponte (2017) was applied, taken from Patricia Larson & Ferketich (1981), which had a reliability of 0.994. The results show that 23.1% of the surveyed patients recognize nursing quality service at a good level, 44.2% note a regular level and 32.7% a bad level, 25.9% of the surveyed patients have a high level of satisfaction, 42.2% have a medium level and 32.0% have a low level. As a conclusion , the variable of nursing quality service is directly and positively related to the patient satisfaction variable, according to the correlation Rho de Spearman of 0.999 which represents a great result with a statistical significance of $p = 0.001$ being less than 0.01. Therefore the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

KEY WORDS: Quality, service, nursing, satisfaction, patient