

“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

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



TESIS PARA OPTAR LA LICENCIATURA DE ENFERMERIA:

“LA CALIDAD DE COMUNICACIÓN ENFERMERA-PACIENTE Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE NEUROCIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN-CALLAO PRIMER TRIMESTRE 2015.

AUTOR:

Bach: NATALY OCHOA ABURTO

ASESORA:

Mg: NANCY GAMBOA KAN

**LIMA- PERÚ
2015**

RESUMEN

El presente estudio titulado calidad de comunicación enfermera – paciente y su relación con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Neurocirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de comunicación enfermera-paciente y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Neurocirugía. Es un estudio de tipo aplicado con nivel descriptivo, y el diseño correlacional. La muestra estuvo representada por los pacientes hospitalizados en el servicio de neurocirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao.

Se emplearon dos Instrumentos: para la medición de la variable. El primero referido a la Calidad de comunicación, que consta de 17 ítems, y el segundo permitió la medición de la variable: satisfacción del paciente que consta de 20 ítems. Ambos instrumentos tienen preguntas claras y dirigidas para analizar cómo es la comunicación enfermera- paciente. Se utilizaron las tablas de contingencia y la prueba paramétrica de correlación de Pearson.

Los resultados indican que la calidad de comunicación enfermera-paciente se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente. Asimismo se recopilaron 60 cuestionarios aplicados a los pacientes en las cuales se detectó que 43.3% pacientes opinaron que la atención brindada por la enfermera en cuanto a la comunicación es medianamente regular, 38,3% pacientes mencionaron que es alta, y finalmente 18.3% de pacientes encuestados refirió que la atención es baja.

Palabras clave: "calidad de comunicación enfermera-paciente, satisfacción del paciente hospitalizado, Profesionales de enfermería".