

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



**CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL
SERVICIO DE MEDICINA, HOSPITAL MARIA AUXILIADORA,
2018**

TESIS

**PRESENTADO POR:
BACH. LUNA FIGUEROA PATRICIA CATHERINE.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

**ASESOR:
Dr. EDGAR LUCAS ALVIZURI GÓMEZ.**

**LIMA, PERÚ
2018**

RESUMEN

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora, 2018.

El presente estudio fue descriptivo - correlacional en el servicio de Medicina del Hospital María Auxiliadora, corte transversal, se trabajó con una población de 1033 pacientes del servicio de medicina y una muestra de 281. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para de la calidad de los cuidados de enfermería, se consideró el cuestionario de Tarraga Corrales Carmen Rosa y Silvana Maque Milzen Kelly (2006) que tiene una confiabilidad de 0,789 y para la satisfacción se usó un cuestionario de satisfacción CARE-Q (Care Assessment Instrument) de Larson, P. (1993) que tiene una confiabilidad de 0,95. Los resultados fueron: La calidad de los cuidados de enfermería de un total de 281 encuestados es sin calidad 259 (92,2%) y con calidad 22 (7,8%) y de acuerdo a las dimensiones: oportuna sin calidad 208 personas (74%), con calidad 73 (26%); personalizada, sin calidad 207 personas (73,7%), con calidad 74 (26,3%); humana, 191 personas sin calidad (68%), con calidad 90 (32%); continua, 165 personas sin calidad (58,7%) y con calidad 116 (41,3%); eficiente, 190 personas sin calidad (67,6%) y con calidad 91 (32,4%). En cuanto a la satisfacción de los pacientes en el nivel bajo 188 personas (66,9%) y en el nivel medio 93 (33,1%). Las conclusiones fueron que la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes tiene una relación directa y significativa, así como en sus dimensiones: oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente. Se recomienda a la jefatura de enfermería promover charlas continuas de concientización para el personal de enfermería para que el trato sea respetuoso, responsable y humano.

Palabras Clave: Calidad de los cuidados y satisfacción de los pacientes hospitalizados.

ABSTRACT

The general objective was determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of hospitalized patients in the medical service, Maria Auxiliadora Hospital, 2018.

The present study is descriptive-correlational in the service of Medicine of the Maria Auxiliadora Hospital, cross section; we worked with a population of 1033 patients and a sample of 281. For the data collection the technique of the questionnaire was questioned and the questionnaire of Tarraga Corrales Carmen Rosa and Silvana Maque Milzan Kelly (2006) was considered for the quality of nursing care, which has a reliability of 0,789 and for the satisfaction patients a questionnaire was used CARE-Q satisfaction questionnaire (Care Assesment Instrument) by Larson, P. (1993) that has a reliability of 0,95. The results were: the quality of the nursing care of a total of 281 respondents is without quality 259 (92,2%) and with quality 22 (7,8%) and according to the

dimensions: timely without quality 208 people (74%), with quality 73 (26%); personalized, without quality 207 people (73,7%), with quality 74 (26,3%); human, 191 people without quality (68%), with quality 90 (32%); continuous, 165 people without quality (58,7%) and with quality 116 (41,3%); efficient, 190 people without quality (67,6%) and with quality 91 (32,4%). Regarding the satisfaction of patients in the low level 188 people (66, 9%) and in the average level 93 (33,1%). The conclusions where that the quality of nursing cares and patient satisfaction has a direct and significant relationship, as well as its dimensions: timely, personalized, humane, continuous, and efficient. It's recommended to the head of nursing promote ongoing lectures of awareness for the nursing staff so that the treatment is respectful, responsible and humane.

Key Words: Quality of care and satisfaction of hospitalized patients.