



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD
DE CIENCIAS
MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO A LA
CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
A LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DE LAS CLÍNICAS MAISÓN DE
SANTÉ”**

Tesis para optar el título profesional de enfermería

PRESENTADO POR:

VALLADARES VEGA JACKELINE PATRICIA

Línea de investigación:

Cuidados de la salud y enfermedad

Asesor:

Lic. Ernesto Huapaya Espejo

LIMA - PERU

A mis padres, porque creyeron en mí y me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, ya que estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar ante todo Dios, por cada día que nos permite vivir y dar la lucha para alcanzar los objetivos deseados, por ser nuestro guía en todos los caminos e iluminarnos siempre con su luz bendita, gracias a él que nos da la fuerza necesaria para alcanzar lo anhelado, por levantarnos cada vez que podamos caer.

A mis padres por apoyarnos siempre en cada paso y logro que damos y por permanecer a nuestro lado.

A nuestro centro de estudios la Universidad Cesar Vallejo, que a través de sus excelentes profesores nos ha formado y nutrido con todos los conocimientos necesarios para lograr ser profesionales competitivos.

A nuestro asesor Mg. Ernesto Huapaya Espejo por el tiempo y paciencia dedicado a en el desarrollo en el proyecto de investigación.

A la institución de Salud "CLINICAS MAISON DE SANTE", a las usuarias que permanecieron hospitalizadas de medicina y cirugía, durante el desarrollo del estudio.

PRESENTACION

El presente trabajo está dirigido a fortalecer la función investigadora del profesional de enfermería dentro del contexto de investigación en salud, lleva por título, "Nivel de satisfacción del paciente con respecto a la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados de las Clínicas Maisón de Santé, Lima- 2012, cuyo objetivo: "Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados con respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería y en las Clínicas Maisón de Santé, Lima - 2012", con la finalidad de orientar y mejorar los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el marco de calidad y calidez basados en los principios éticos dirigidos a todas las personas indistintamente de las etapas de vida. Del mismo modo este estudio permitirá que los posteriores estudios que midan la satisfacción en los cuidados de enfermería desde el punto de vista de los pacientes.

Consta de 6 capítulos: **Capítulo I** Introducción, que incluye la realidad problemática, formulación del problema, Justificación, Antecedentes del estudio, objetivos, marco teórico y marco conceptual. **Capítulo II** Marco Metodológico que expone las variables, tipo de estudio, diseño, población, método de investigación, técnica e instrumento de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

Capítulo III: Resultados. Capítulo IV: Discusión. Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

INDICE

CARÁTULA

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Realidad problemática.....	12
1.1.2. Formulación del problema.....	14
1.1.3. Justificación.....	15
1.1.4. Antecedentes.....	16
1.1.5. Objetivos	
1.1.5.1. General.....	21
1.1.5.2. Especifico.....	21

1.2. MARCO REFERENCIAL

1.2.1. Marco teórico.....	22
1.2.2. Marco Conceptual.....	29

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1	Variables	
2.1.1	Definición conceptual.....	29
2.1.2	Definición operacional.....	30
2.2	Metodología	
2.2.1	Tipo de estudio.....	31
2.2.2	Diseño.....	31
2.3	Población y muestra	39
2.4	Método de investigación.....	39
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
2.6	Métodos de análisis de datos.....	
3.	RESULTADOS.....	35
4.	DISCUSIÓN.....	40
5.	CONCLUSIONES.....	43
6.	SUGERENCIAS.....	44
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
8.	ANEXOS.....	47

RESUMEN

El objetivo de la investigación es “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados con respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería y en las Clínicas Maisón de Santé, Lima - 2012”

La metodología: Es una investigación aplicada de abordaje cuantitativo, descriptivo, porque pretende relacionar la calidad del cuidado de enfermería y los niveles de satisfacción según opinión de los pacientes hospitalizados en las Clínicas Maisón de Santé. El diseño este estudio es no experimental porque no se va a manipular ninguna de las variables.

La población – muestral está conformada por los pacientes hospitalizados de las Clínicas Maisón de Santé provenientes de las tres sedes (Lima, Surco y Chorrillos) de los servicios de medicina y cirugía. La sede Lima está capacitada para poder captar a 30 pacientes por cada servicio del mismo modo la sede de Chorrillos, la sede Surco está capacitada para 24 pacientes de ambos servicios, por lo tanto la población total relativamente está formada por 144.

Los resultados obtenidos en el presente trabajo: en base al nivel de satisfacción según la dimensión humano 62% de pacientes manifestaron un nivel alto, como también en la dimensión oportuno del total de encuestados manifestaron un 97% un nivel bajo, por lo consiguiente en la dimensión continuo nos da un 98.9% de satisfacción alta y finalmente en la parte seguro del total de pacientes manifiestan un 62.2 % de satisfacción.

PALABRAS CLAVES:

Satisfacción:

Es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio. La satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Calidad de cuidado:

El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente

Paciente hospitalizado:

El Paciente (Cliente) En la última década el paciente (cliente) se ha convertido en pieza clave del funcionamiento de las organizaciones. Estas hacen lo posible por lograr su total satisfacción, y no es para menos, el cliente de hoy decide donde desea ser atendido.

ABSTRACT

The aim of the research is" determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of patients hospitalized in the Maison de Santé" Clinics

Methodology: A quantitative approach applied research, descriptive, it aims to link the quality of nursing care and satisfaction levels in the opinion of the patients hospitalized in the Maison de Santé Clinics. The study design is not experimental and correlational because there is going to manipulate any of the variables.

The population - sample consists of patients hospitalized Maison de Santé Clinics from the three sites (Lima, Surco and Chorrillos) of medical and surgical services. Lima headquarters is able to recruit 30 patients for each service the same way Chorrillos headquarters, headquarters is able to Groove 24 patients of both services, so the total population consists of relatively 144.

The results obtained in the present work based on the level of satisfaction as the human dimension 62% of patients reported a high level, but also on the appropriate size of the total respondents, 97% expressed a low level, so therefore the continuous dimension gives us a 98.9% satisfaction high and finally in the safe of all patients show a 62.2% satisfaction.

Finally the conclusion is reached as to the quality of care received by the patient's nurse, is characterized by a medium level of satisfaction trend toward a higher level.

KEYWORDS:

Satisfaction:

It is a subjective feeling that you experience this, to meet their needs and expectations when given a service. Satisfaction is subject to numerous factors, including past experiences, expectations and feedback from other users and the health establishment itself. These elements determine the satisfaction is different for different people and for the same person under different circumstances.

Quality of care:

The set of diagnostic and therapeutic services most appropriate to achieve optimum management, taking into account all factors and knowledge of the patient and the medical service, achieving a result with the minimum risk of effects, and high patient satisfaction

Inpatient:

The patient (client):

In the last decade the patient (client) has become a key part of the functioning of organizations. They do their best to achieve your complete satisfaction, and no wonder, today the customer decide where you want to be treated.