



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO

PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA
ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD
PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA TUBERCULOSIS EN EL
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2012**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

VERÓNICA LIZETH, FLORES HUAMANÍ

Línea de Investigación:

Cuidados de la salud/enfermedad a nivel familiar o comunitario

ASESOR:

Lic. Jorge Taipe Cancho

LIMA – PERÚ 2012

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por darme la vida y ser mi guía diaria él que nos da la fortaleza para seguir adelante.

A mis padres, a mi hermano por darme comprensión, apoyo incondicional y aliento hacen que ame la vida y la profesión que elegí para así cumplir mis metas.

A quienes me brindaron durante estos años sus conocimientos, su paciencia, su dedicación, experiencias, asesoría para la realización de esta investigación.

A todas las personas que padecen de Tuberculosis, en especial todos aquellos que viven y sufren aun en la oscuridad de la indiferencia.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a la Universidad César Vallejo por habernos permitido cumplir nuestras aspiraciones en el camino hacia una nueva etapa de nuestra vida y formarnos como Licenciadas profesionales de Enfermería.

A la Directora de la Escuela de Enfermería la Mg. Pilar Jiménez Berrù por formarnos cada día profesionales de calidad y ser enfermeros con un alto grado de competitividad.

A las docentes de la carrera profesional de Enfermería que tuvieron sabiduría y paciencia para dirigirnos y enseñarnos a realizar la presente investigación.

Agradezco al Lic. Jorge Taipe Cancho por su valiosa orientación, asesoría, constante apoyo y motivación en la elaboración de la presente investigación.

Agradezco al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión por permitirme realizar la presente investigación y por brindarme la información.

PRESENTACIÓN

La tuberculosis es una enfermedad infectocontagiosa que afecta a las personas indistintamente de la edad , sexo , pero con mayor incidencia en el sector de escasos recursos y el personal de salud tiene a cargo brindar cuidados basados en una atención integral a todos los pacientes y ayudarlos a satisfacer sus necesidades de salud y expectativas teniendo en cuenta sus condiciones físicas, emocionales, espirituales y sociales.

Las personas que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis (ESN-PCT) en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión muchos de ellos se sienten temerosos por la duración de la enfermedad y buscan tener una atención óptima es por esto que los miembros de salud deben brindar una atención de calidad ; lamentablemente es muy común observar que en muchos casos los personales de salud olvidan la parte humanística de su profesión dando como resultado un desequilibrio en la relación del personal de salud y paciente ; con el propósito de brindar información actualizada a los directores y al departamento de Enfermería sobre el nivel de satisfacción que reciben los pacientes por parte del personal de salud y que permita formular estrategias orientadas a optimizar la atención de salud .

Este estudio contiene la descripción que consta de 6 capítulos: **Capítulo I:** Introducción que presenta el planteamiento, problema de investigación, formulación del problema, justificación, antecedentes, objetivos, marco referencial (teórico y conceptual). **Capítulo II:** Marco metodológico, en el cual se expone las variables (conceptual y operacional), tipo de estudio y diseño, población y muestra, método de investigación, técnica e instrumento y método de análisis de datos. **Capítulo III:** Resultados. **Capítulo IV:** Discusión. **Capítulo V:** Conclusiones y por ultimo el **Capítulo VI:** Sugerencias. Referencia bibliográfica, Anexos.

ÍNDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
1. INTRODUCCIÓN	ix
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACION	
1.1.1 Realidad problemática.....	11
1.1.2 Formulación del problema.....	13
1.1.3 Justificación.....	14
1.1.4 Antecedentes.....	15
1.1.5 Objetivos	
1.1.5.1 General.....	18
1.1.5.2 Especifico.....	18
1.2 MARCO REFERENCIAL	
1.2.1 Marco Teórico.....	19
1.2.2 Marco Conceptual.....	29
2. MARCO METODOLOGÍCO	
2.1 Variables	
2.1.1 Definición conceptual	31
2.1.2 Definición operacional	31
2.2 Metodología	
2.2.1 Tipo de estudio.....	32
2.2.2 Diseño.....	33
2.3 Población y muestra.....	33

2.4 Método de investigación.....	35
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
2.6 Métodos de análisis de datos.....	36
3. RESULTADOS.....	37
4. DISCUSIÓN.....	41
5. CONCLUSIONES.....	43
6. SUGERENCIAS.....	45
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
8. ANEXOS	
ANEXO N° 1.- Cuestionario- instrumentos.	
ANEXO N° 2.- Consentimiento informado.	
ANEXO N° 3.- Operacionalización de variables.	
ANEXO N° 4.- Matriz de consistencia.	
ANEXO N° 5.- Prueba Binomial – Juicio de expertos (Validez)	
ANEXO N° 6.- Prueba de confiabilidad.	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación aborda el nivel de satisfacción de los pacientes de la atención que brinda el personal de salud en la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la tuberculosis (ESN-PCT) y tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de la atención que brinda el personal de salud en la (ESN-PCT). El tipo de estudio es cuantitativo - descriptivo y el diseño de investigación es de tipo No experimental de Corte Transversal teniendo como área de estudio el Servicio de (ESN- PCT) del Hospital Daniel Alcides Carrión.

El estudio se realizó a 100 pacientes. Se efectuó a través de la entrevista y el instrumento, elaborado según las dimensiones interpersonales e infraestructura en el cual consta de presentación, instrucciones, datos generales y el contenido que cuenta con 20 ítems y con 5 alternativas. Para el procesamiento, análisis e interpretación de los datos se usó el programa SPSS versión 20.0.

Los resultados de esta investigación el 97 % de los pacientes está medianamente satisfecho, mientras que el 3 % representa estar insatisfecho, así como la dimensión interpersonal el 98 % lo perciben como medio y en la dimensión de la infraestructura el 86 % como medio; por lo tanto se concluye que las personas afectadas no tienen una adecuada satisfacción y que no logra satisfacer sus necesidades incluyendo sus expectativas.

Palabras claves: Satisfacción, OMS, ESN-PCT.

ABSTRACT

This research addresses the level of patient satisfaction of care provided by the nurse in the National Health Strategy for Prevention and Control of Tuberculosis (ESN-PCT) and aims to determine the level of overall satisfaction patients in the care provided by the nurse in the (ESN-PCT). The methodology is quantitative, descriptive, cross-sectional, with the study area Service ESN- PCT Daniel Alcides Carrion Hospital.

The study was conducted in 100 patients. Was performed through the interview and the instrument, according to the dimensions developed interpersonal and infrastructure which consists of presentation, instructions, general information and content that has 20 items with five alternatives. For processing, analysis and interpretation of data using SPSS version 19.0.

The results of this research, 97% of patients are moderately satisfied, while 3% is dissatisfied and the interpersonal dimension 98% see it as half the size and infrastructure, 86% as medium, by it is therefore concluded that those affected do not have an adequate satisfaction and fails to meet your needs including your expectations.

Keywords: Satisfaction, WHO, (ESN-PCT).